

Vragenlijst

Nota van inlichtingen 1: Europese aanbesteding Schoonmaak dienstverlening en Glasbewassing 2026/005/VeF van Hogeschool Rotterdam

Rectificatie		
Nummer	Verwijzing	Omschrijving
1	Beschrijvend Document Schoonmaak Dienstverlening en Glasbewassing na NVI	Zie geel gearceerde wijzingen in het document.
2	Bijlage 1 Programma van Eisen na NVI	Zie geel gearceerde wijzingen in het document.
3	Bijlage 3 Prijzenblad na NVI	Zie geel gearceerde wijzingen in het document.
4	Bijlage 4 KPI Dashboard na NVI	Zie geel gearceerde wijzingen in het document.



Nummer	Document	Vraag/opmerking	Antwoord
1	Geschiedenis	In paragraaf 5.2.3 Technische bekwaamheid (E3) van het Beschrijvend Document is als geschiktheidseis opgenomen dat inschrijver dient te beschikken over een geldig certificaat "CO <sub>2</sub> Prestatieladder", minimaal op niveau 3. Inschrijvers constateren dat in zowel het Beschrijvend Document als het Programma van Eisen weliswaar uitgebreide aandacht wordt besteed aan duurzaamheidsambities, CO <sub>2</sub> reductie en concrete uitvoeringsmaatregelen, maar dat: •niet wordt toegelicht waarom het bezit van een CO <sub>2</sub> Prestatieladder certificaat op niveau 3 noodzakelijk is voor de uitvoering van deze specifieke schoonmaak- en glasbewassingsopdracht; •geen verband wordt gelegd tussen dit certificaat en specifieke, opdrachtgerelateerde uitvoeringsrisico's die zonder dit certificaat niet beheersbaar zouden zijn; •niet wordt gemotiveerd waarom de uitvoeringseisen en rapportageverplichtingen inzake CO <sub>2</sub> reductie, die reeds uitgebreid zijn opgenomen in het Programma van Eisen, onvoldoende zouden zijn om de duurzaamheidsdoelstellingen van opdrachtgever te borgen; •en niet wordt ingegaan op mogelijke minder beperkende alternatieven, zoals gelijkwaardige CO <sub>2</sub> managementsystemen, concrete uitvoeringsverplichtingen of resultaatsafspraken gedurende de contractperiode. Artikel 1.10 Aanbestedingswet 2012 vereist dat geschiktheidseisen niet verder gaan dan noodzakelijk voor een goede uitvoering van de opdracht, terwijl artikel 2.78a.3 Aw 2012 voorschrijft dat bij het hanteren van een privaats keurmerk expliciet ruimte moet worden geboden voor gelijkwaardige bewijsmiddelen. Tegen deze achtergrond verzoeken inschrijvers aanbestedende dienst expliciet toe te lichten: 1.welk concreet en objectief tekort in uitvoerbaarheid of beheersing van CO <sub>2</sub> reductie zou ontstaan indien een inschrijver niet beschikt over CO <sub>2</sub> Prestatieladder niveau 3, maar wel voldoet aan alle duurzaamheids- en rapportage eisen uit het Programma van Eisen; 2.waarom het bezit van dit certificaat reeds bij inschrijving noodzakelijk wordt geacht, in plaats van het stellen van uitvoeringsvoorwaarden of prestatie eisen gedurende de looptijd van de opdracht; 3.op welke wijze deze eis proportioneel is in verhouding tot de aard van de opdracht, die grotendeels bestaat uit arbeidsintensieve schoonmaakdienstverlening met een beperkte directe CO <sub>2</sub> invloed; 4.welke gelijkwaardige certificaten, systemen of andere bewijsmiddelen worden geaccepteerd, en hoe de gelijkwaardigheid daarvan zal worden beoordeeld. Kan aanbestedende dienst bevestigen dat, indien deze noodzakelijkheid en proportionaliteit niet gemotiveerd kunnen worden, zij bereid is de eis te heroverwegen of aan te passen teneinde te voldoen aan de vereisten van de Aanbestedingswet 2012?	De eis met betrekking tot de CO <sub>2</sub> Prestatieladder is opgenomen om te borgen dat de opdrachtnemer beschikt over een gestructureerde en aantoonbare aanpak voor het inzichtelijk maken, monitoren en reduceren van CO <sub>2</sub> -uitstoot die samenhangt met de uitvoering van de schoonmaakdienstverlening. Hoewel de directe CO <sub>2</sub> -impact van schoonmaakwerkzaamheden relatief beperkt kan zijn, ontstaat er wel degelijk uitstoot door onder andere transportbewegingen, inzet van materieel en gebruik van middelen. Hogeschool Rotterdam acht het van belang dat hierop actief en aantoonbaar wordt gestuurd. Het bezit van een CO <sub>2</sub> Prestatieladder certificaat op niveau 3 is één manier om deze borging aan te tonen. In lijn met de Aanbestedingswet worden echter ook gelijkwaardige bewijsmiddelen geaccepteerd, mits deze aantoonbaar voorzien in een vergelijkbaar niveau van inzicht, sturing, monitoring en rapportage van CO <sub>2</sub> -uitstoot. Hogeschool Rotterdam heeft de eis aangescherpt in het Beschrijvend Document, eveneens het KPI dashboard, om deze relatie expliciet te maken en de proportionaliteit te verduidelijken. Hogeschool Rotterdam ziet geen aanleiding om de eis te laten vervallen.
2	Gunningsmethodiek	Voor het kwaliteitscriterium geldt een minimale score van 700 punten, waarbij inschrijvers met een lagere score terzijde worden gelegd. Deze minimale score functioneert als een knock out in de gunningsfase. Op grond van artikel 1.10 Aw 2012 moeten voorwaarden en criteria in redelijke verhouding staan tot het voorwerp van de opdracht. De Gids Proportionaliteit en CvAE adviezen benadrukken dat minimale scores in de gunningsfase slechts zijn toegestaan indien zij strikt noodzakelijk zijn en niet leiden tot een oneigenlijke beperking van de mededinging. Kan aanbestedende dienst gemotiveerd toelichten: •waarom een minimale score van 700 punten noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de opdracht; •waarom deze eis niet als geschiktheidseis is opgenomen; •en hoe wordt voorkomen dat kwaliteit hiermee feitelijk wordt gereduceerd tot een toelatingsdrempel, terwijl prijs in de eindscore doorslaggevend kan zijn?	Hogeschool Rotterdam handhaaft de minimale score van 700 punten op het kwaliteitscriterium. Deze ondergrens is noodzakelijk omdat de opdracht een dagelijks, continu en operationeel kritische schoonmaakdienstverlening betreft, waarbij kwaliteit direct doorwerkt in hygiëne, gezondheid, continuïteit van het primaire proces, beleving van gebruikers. Daarmee vormt de dienstverlening een kritische succesfactor voor Hogeschool Rotterdam. Inschrijvingen die onder deze ondergrens scoren kunnen op punten onvoldoende zekerheid bieden, waardoor het succes van Hogeschool Rotterdam in negatieve zin kan worden beïnvloed.  De minimale score is niet als geschiktheidseis opgenomen, omdat zij niet ziet op de algemene bekwaamheid van de inschrijver, maar gaat over de inhoudelijke kwaliteit van de door u aangeboden aanpak voor deze specifieke opdracht. Binnen de gunningsfase blijft kwaliteit bovendien volledig onderscheidend voor alle inschrijvingen die de ondergrens halen: boven de minimale score worden de verschillen in kwaliteit nog steeds gewaardeerd en doorvertaald in de eindscore.  Daarmee is de systematiek geen verkapt prijsgunning, maar een BPKV-beoordeling met een proportionele kwaliteitsdrempel die alleen voorkomt dat een onvoldoende kwaliteitsaanpak toch nog kan winnen op prijs.
3	Gunningsmethodiek	Aanbestedende dienst hanteert een prijs kwaliteitsverhouding waarbij prijs voor 60% en kwaliteit voor 40% meetelt. In de schoonmaakbranche, een arbeidsintensieve sector, wordt een dergelijke verhouding reeds als zwaar prijsgericht beschouwd. Inschrijvers constateren dat de concrete uitwerking van de gunningssystematiek dit effect verder versterkt, nu: - voor kwaliteit een minimale score van 700 van de 1.000 punten geldt, waardoor slechts 300 punten onderscheidend zijn; - voor prijs geen bodem, plafond of andere begrenzing geldt en de volledige bandbreedte van 1.000 punten kan worden benut. Artikel 2.114 Aw 2012 bepaalt dat gunning op basis van de beste prijs kwaliteitsverhouding daadwerkelijk moet leiden tot de economisch meest voordelige inschrijving. Artikel 1.9 Aw 2012 vereist bovendien dat inschrijvers vooraf duidelijk inzicht hebben in de relatieve betekenis van de gunningscriteria. 1.Kan aanbestedende dienst toelichten hoe zij waarborgt dat: •kwaliteit binnen deze systematiek een reëel en effectief onderscheidend gewicht behoudt; •en dat de feitelijke werking van de criteria niet neerkomt op een prijsdominante gunning die afwijkt van wat op basis van de aanbestedingsstukken mocht worden verwacht? 2.Kan aanbestedende dienst daarnaast toelichten: •op welke wijze de uitkomsten van de marktconsultatie concreet zijn meegewogen bij het vaststellen van de prijs kwaliteitsverhouding en de gunningssystematiek, nu uit de marktconsultatie blijkt dat marktpartijen terughoudend zijn om in te schrijven bij een hoge prijsdruk; •welke belangenafweging is gemaakt om, ondanks deze marktsignalen, vast te houden aan een systematiek waarin prijs een zwaar (en mogelijk doorslaggevend) effect heeft? •Op welke wijze aansluiting is gezocht bij de uitgangspunten van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag in de schoonmaakbranche, en indien dit niet het geval is, op welke wijze aanbestedende dienst dan haar verplichting om maatschappelijk verantwoord en zorgvuldig in te kopen (art. 1.4 Aw 2012) borgt? •op welke wijze zij waarborgt dat kwaliteit, arbeidsvoorwaarden en continuïteit van dienstverlening niet structureel onder druk komen te staan; •hoe zij voorkomt dat inschrijvers worden gestimuleerd onder kostprijs in te schrijven. 3.Uw uitvraag lijkt aan te sturen op het uitsluiten van een groot deel van de marktpartijen, die de Code Verantwoordelijk Marktgedrag hebben ondertekend en deze ook naleven. Een van de basisdoelstellingen van de aanbestedingswet komt daarmee in het gedrang, namelijk het stimuleren van marktwerking. Hierdoor loopt u een groot risico op juridische stappen vanuit meerdere marktpartijen, die zich bij voorbaat buitengesloten of benadeeld voelen door de door u gemaakte keuzes. Bent u bereid om dit meerdere bestek zodanig te wijzigen dat u wel voldoet aan deze doelstelling?	Antwoord 1: zie antwoord vraag 2  Antwoord 2: Er is gekozen voor een evenwichtige systematiek waarin zowel kwaliteit als prijs een betekenisvolle rol hebben. Hogeschool Rotterdam heeft een gunningssystematiek waarbij kwaliteit en prijs in onderlinge samenhang worden gewogen  Maatschappelijk verantwoord inkopen is geborgd via verplichtingen ten aanzien van wet- en regelgeving, cao's en contractuele eisen rond arbeidsvoorwaarden, kwaliteit en continuïteit. Hiermee worden de uitgangspunten van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag ondersteund.  Hogeschool Rotterdam verwijst u door naar 4.10.1 van het beschrijvend document.  Antwoord 3: Kunt u toelichten waaruit blijkt dat wij die de partijen die de Code Verantwoordelijk Marktgedrag hebben ondertekend en deze ook naleven uitsluiten?
4	Bijlage 3 Prijzenblad	U verzoekt inschrijvers om gemiddelde normen (m <sup>2</sup> per uur) te hanteren en deze door te rekenen op locatieniveau, zonder de mogelijkheid om verschillen tussen locaties mee te nemen. Kunt u in dit kader toelichten wat uw uitgangspunt is ten aanzien van verschillen tussen locaties (m <sup>2</sup> , bezetting, vervuilingsgraad etc.) en de uniforme normstelling?	Hogeschool Rotterdam hanteert in het prijzenblad een uniforme systematiek, waarbij inschrijvers worden verzocht te werken met gemiddelde normen. Deze systematiek is bewust gekozen om inschrijvingen onderling vergelijkbaar te maken.
5	Bijlage 3 Prijzenblad	Kunt u toelichten hoe het jaarlijkse aantal uren dagkracht van 1.688 tot stand komt, aangezien wordt uitgegaan van 255 werkdagen en 8 uur per dienst? Wordt hierbij uitgegaan van een lager aantal uren per dienst en/of een lager aantal werkdagen?	Het genoemde aantal van 1.688 uur betreft een rekenkundige uitgangspositie ten behoeve van de prijsvergelijking. Dit aantal is gebaseerd op een gemiddelde inzet en dient als uniforme basis voor beoordeling. Zie het prijzenblad voor nadere instructie.
6	Bijlage 1 PVE	Contractmanagement: Kan Hogeschool Rotterdam smart beschrijven wanneer structurele KPI-overschrijding wordt aangemerkt als toerekenbare tekortkoming die aanleiding kan geven tot (gedeeltelijke) ontbinding?	De escalatiestappen in Bijlage 5 KPI-overzicht (verbeterplan, ingebrekestelling, tweede plan, verzuim) vormen een voorbeeld van hoe structurele KPI-overschrijding kan escaleren tot toerekenbare tekortkoming en (gedeeltelijke) ontbinding; dit is niet exhaustief, en andere ernstige/aan houdende tekortkomingen kunnen eveneens ontbinding rechtvaardigen indien de tekortkoming nakoming niet rechtvaardigt.
7	Bijlage 1 PVE	Contractmanagement: Kan worden verduidelijkt in hoeverre KPI's gedurende de contractperiode eenzijdig door opdrachtgever kunnen worden aangescherpt?	KPI's kunnen gedurende de contractperiode niet eenzijdig door opdrachtgever worden aangescherpt. Bijlage 5 KPI-overzicht stelt expliciet: "Jaarlijks stellen Hogeschool Rotterdam en dienstverlener in gezamenlijk overleg de geldende KPI's vast" met na gunning definitieve vaststelling in implementatie.
8	Bijlage 1 PVE	Kan worden toegelicht welke meetmethodiek Hogeschool Rotterdam hanteert voor het vaststellen van SROI-percentages (uren, fte, doelgroepdefinitie, anders)?	De SROI-verplichting wordt gemeten op basis van het aandeel gerealiseerde inzet van SROI-doelgroepen ten opzichte van het totaal aantal ingezette uren binnen de opdracht. De exacte invulling, waaronder doelgroepdefinitie, registratie en verantwoording, vindt plaats conform gangbare SROI-richtlijnen en wordt na gunning in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer nader geconcretiseerd en geborgd binnen de contractafspraken. Onder SROI-doelgroepen wordt verstaan personen met een afstand tot de arbeidsmarkt, inclusief studenten, conform gangbare definities.
9	Bijlage 1 PVE	Kan Hogeschool Rotterdam inzicht geven in het beoogde groeppad van 15% naar 20% SROI en hoe wordt omgegaan met situaties waarin verdere opschaling leidt tot aantoonbare risico's voor kwaliteit en continuïteit?	Het in het Programma van Eisen opgenomen percentage van minimaal 15% SROI, oplopend naar 20% binnen vier jaar, betreft een ambitie die door de opdrachtnemer wordt ingevuld. Van inschrijvers wordt verwacht dat zij in hun inschrijving een realistisch en uitvoerbaar groeppad opnemen, waarbij zowel kwaliteit als continuïteit van de dienstverlening geborgd blijven.
10	Beschrijvend document	Kan Hogeschool Rotterdam nader inzicht geven in de verwachte planning en fasering van het (gedeeltelijk) afstoten van locaties zoals genoemd in paragraaf 3.2, en hoe hiermee rekening kan worden gehouden in de capaciteits- en prijsopbouw?	Hogeschool Rotterdam heeft in het Beschrijvend Document aangegeven dat de vastgoedportefeuille in ontwikkeling is en dat wijzigingen, waaronder het (gedeeltelijk) afstoten van locaties, kunnen voorkomen. Concrete planning en fasering hiervan zijn op dit moment niet nader gespecificeerd. Inschrijvers dienen bij hun inschrijving rekening te houden met deze dynamiek, zoals ook opgenomen in het Beschrijvend Document. Wijzigingen worden contractueel verwerkt conform de opgenomen herzieningsclausule.
11	Bijlage 10 Algemene inkoopvoorwaarden	Hoe wenst Hogeschool Rotterdam om te gaan met situaties waarin dienstverlening tijdelijk niet mogelijk is door overheidsmaatregelen, pandemieën of andere niet-beïnvloedbare omstandigheden?	Voor situaties waarin dienstverlening tijdelijk niet mogelijk is als gevolg van overheidsmaatregelen of andere niet-beïnvloedbare omstandigheden, zijn de bepalingen uit de conceptovereenkomst en de algemene inkoopvoorwaarden van toepassing. Hogeschool Rotterdam ziet geen aanleiding om hiervan af te wijken.
12	Bijlage 10 Algemene inkoopvoorwaarden	Kan Hogeschool Rotterdam motiveren waarom artikel 14.9 van de Algemene Inkoopvoorwaarden het wettelijke opschortingsrecht uitsluit, ook bij structurele betalingsachterstanden? Is Hogeschool Rotterdam bereid dit artikel te herzien?	Artikel 14.9 AlV geeft Hogeschool Rotterdam geen algemeen recht tot opschorting. Het geeft Hogeschool Rotterdam extra tijd om onderzoek te doen naar inhoudelijke onjuistheid van die factuur of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties indien zij vermoedt dat daar sprake van is.
13	Bijlage 9 concept raamovereenkomst	Kan Hogeschool Rotterdam verduidelijken hoe artikel 5.5 van de concept-raamovereenkomst wordt toegepast bij tussentijdse, substantiële CAO-wijzigingen of wettelijke kostenverhogingen?	Opdrachtnemer dient een schriftelijk en gemotiveerd verzoek tot tariefwijziging in met daarbij een duidelijke identificatie van de maatregel en de datum van inwerkingtreding. Verder bevat het verzoek verifieerbare bewijsstukken en een gespecificeerde en controleerbare doorrekening van de financiële gevolgen voor het overeengekomen tarief. Hogeschool Rotterdam staat geen wijzigingen toe die aanbestedingsrechtelijk neerkomen op een wezenlijke wijziging. Opdrachtnemer dient aan te tonen dat de wijziging onvoorzienbaar was en dat opdrachtnemer daarmee geen rekening had hoeven houden bij de oorspronkelijke offerte.
14	Bijlage 9 concept raamovereenkomst	Kan Hogeschool Rotterdam nader definiëren wat onder 'substantieel tekortschieten' wordt verstaan zoals bedoeld in artikel 11.4 van de concept-raamovereenkomst, en aangeven of hierbij vooraf vastgestelde KPI's en een verbetertermijn worden gehanteerd?	Onder "substantieel tekortschieten" verstaat Hogeschool Rotterdam in ieder geval de volgende situatie: de tekortkoming betreft een wezenlijke contractuele verplichting én herstel is feitelijk onmogelijk of blijft uit na schriftelijke ingebrekestelling en het verstrijken van de geboden herstelltermijn. Verval van het recht op honorering voor reeds verrichte werkzaamheden is een zeer zwaar middel. Hogeschool Rotterdam zal dit middel uitsluitend proportioneel inzetten naar rato van de ernst van het substantieel tekortschieten. Geheel verval van honorering zal zich slechts voordoen indien de reeds geleverde prestatie ten gevolge van het tekortschieten geheel geen waarde heeft voor Hogeschool Rotterdam.
15	Bijlage 9 concept raamovereenkomst	Kan Hogeschool Rotterdam toelichten hoe artikel 11.2 van de concept-raamovereenkomst (eenzijdige opzegging te allen tijde met een opzegtermijn van drie maanden) zich verhoudt tot het karakter van een langdurige raamovereenkomst? Is Hogeschool Rotterdam bereid een opzeggrond of (gedeeltelijke) schadevergoeding op te nemen?	Voordat Hogeschool Rotterdam tot ontbinding van de overeenkomst overgaat, stelt Hogeschool Rotterdam opdrachtnemer eerst in gebreke en wordt opdrachtnemer een redelijke termijn voor herstel geboden, tenzij herstel feitelijk onmogelijk is. Hogeschool Rotterdam zal de raamovereenkomst niet lichtvaardig opzeggen. Zij zal het opzeggen motiveren maar is niet bereid tot het opnemen van een schadevergoeding.
16	Bijlage 9 concept raamovereenkomst	Kan Hogeschool Rotterdam toelichten hoe artikel 3.3 van de concept-raamovereenkomst, waarin is opgenomen dat tegenstrijdigheden worden uitgeleegd in het licht van de belangen van Hogeschool Rotterdam, zich verhoudt tot het beginsel van redelijkheid en billijkheid? Is Hogeschool Rotterdam bereid deze bepaling te heroverwegen of wederkerig te formuleren?	Hogeschool Rotterdam is hiertoe niet bereid, maar wijst erop dat bij de toets van de redelijkheid en billijkheid ook de belangen van opdrachtnemer worden meegenomen.

VRAGENLIJST

17	Bijlage 2	Bijlage 2 - Eis met gunningscomponent - eis 1: Wat verstaat u onder een representatieve en veilige schoonmaakdienstverlening die de onderwijsprocessen van HR niet belemmert.	Onder een representatieve en veilige schoonmaakdienstverlening wordt verstaan een dienstverlening die bijdraagt aan een schone, hygiënische en veilige leer- en werkomgeving, conform de eisen uit het Programma van Eisen. Het niet belemmeren van onderwijsprocessen betekent dat de schoonmaakwerkzaamheden zodanig worden georganiseerd en uitgevoerd dat deze geen verstoring veroorzaken van onderwijsactiviteiten, gebruikersstromen en bedrijfsvoering.
18	Bijlage 2	Bijlage 2 - Eis met gunningscomponent - eis 32: Graag vernemen wij van u hoe de afvalscheiding momenteel georganiseerd is en hoe dit toegepast wordt in de huidige uitvoering van de werkzaamheden.	Eis 32 be vraagt naar afvalscheiding binnen interne bedrijfsvoering. Hogeschool Rotterdam doet hiermee op de afvalscheiding van de inschrijver. De huidige inrichting van afvalscheiding binnen Hogeschool Rotterdam maakt geen onderdeel uit van de aanbestedingsstukken. Inschrijvers dienen invulling te geven aan de eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen en worden beoordeeld op hun eigen aanpak ten aanzien van afvalscheiding en circulair werken.
19	Bijlage 2	Bijlage 2 - Eis met gunningscomponent - eis 8: kunt u op basis van historie gegevens aangeven hoeveel evenementen, verbouwingen en verhuizingen met een ingrijpend karakter, zoals werkzaamheden aan volledige etages en of volledige bouwdelen in een jaar hebben plaatsgevonden en wat uw verwachtingen van het aantal evenementen, verbouwingen en verhuizingen met een ingrijpend karakter, zoals werkzaamheden aan volledige etages en of volledige bouwdelen zijn in de eerstkomende contractjaar?	Hogeschool Rotterdam verstrekt geen historische aantallen of prognoses met betrekking tot evenementen, verbouwingen of verhuizingen. De omvang en frequentie hiervan kunnen variëren. Inschrijvers dienen bij hun inschrijving uit te gaan van een flexibele en schaalbare dienstverlening, zoals gevraagd in het Programma van Eisen.
20	Bijlage 16	In bijlage 16 - Locaties - worden 18 locaties opgenomen incl. de BV0m2. Het ontbreekt ons aan de bezettingsgegevens per locatie (zoals aantal studenten, medewerkers, bezoekers, onderwijsweken etc.) door het jaar heen. Graag ontvangen wij de bezettingsgegevens door het jaar heen.	Hogeschool Rotterdam stelt geen aanvullende bezettingsgegevens beschikbaar. Inschrijvers worden geacht op basis van de verstrekte informatie en de schouw een passend beeld te vormen van de locaties en de dienstverlening hierop af te stemmen.
21	Bijlage 1 PVE	In bijlage 1 - Programma van Eisen - eis 89 spreekt u over exorbitante kostenstijgingen. Wat verstaat u onder "exorbitant" en kunt u hierbij een stijgingspercentage of range aangeven horende bij de term "exorbitant".	De term "exorbitante kostenstijgingen" is bewust niet nader gekwantificeerd. Beoordeling hiervan vindt plaats op basis van de concrete situatie en de impact op de uitvoering van de overeenkomst, in lijn met de contractuele afspraken.
22	Bijlage 1 PVE	In bijlage 1 - Programma van Eisen - eis 88 geeft u aan dat een indexatie volgens de CBS SBI code 812 mogelijk is. Graag vernemen wij van u welke CBS periode u hierbij hanteert (als voorbeeld jan-december of okt-okt)	De indexatie vindt plaats conform de CBS-index voor SBI-code 812, zoals opgenomen in het Programma van Eisen. De gehanteerde periode volgt de gebruikelijke systematiek van het CBS. Nadere uitwerking vindt plaats conform de contractafspraken.
23	Bijlage 1 PVE	In bijlage 1 - Programma van Eisen - geeft u bij Eis 88 aan dat de prijzen gedurende het eerste contractjaar (21 oktober 2026-20 oktober 2027) ongewijzigd blijven. Daarna is een indexatie volgens de CBS SBI code 812 mogelijk. In eis 89 geeft u aan dat "uitsluitend in de gevallen waarin cao-wijzigingen of andere overheidsmaatregelen leiden tot exorbitante kostenstijgingen, zijn tussentijdse tariefwijzigingen mogelijk". Zoals wellicht bij u bekend loopt de huidige cao schoonmaak 1 juli 2026 af en zijn onderhandelingen momenteel gaande. Inschrijver hoopt dat binnen nu en 2 juni 2026 (inleverdatum aanbesteding) een cao akkoord wordt bereikt zodat de loonstijging meegenomen kan worden in onze offerte. Indien dit nog niet bekend is, willen wij graag de nieuwe cao stijging gedurende 1ste contractjaar nog kunnen doorvoeren waarbij wij graag een beroep willen doen aan eis 89. Kunt u hiermee instemmen?	Hogeschool Rotterdam handhaaft de bepaling dat de prijzen gedurende het eerste contractjaar ongewijzigd blijven. De mogelijkheid tot tussentijdse tariefaanpassing zoals opgenomen in het Programma van Eisen blijft onverkort van toepassing en wordt uitsluitend beoordeeld conform de daarin gestelde voorwaarden.
24	Beschrijvend document -	Wordt er op dit moment SROI ingezet binnen de onderhavige opdracht? Zo ja, dan vernemen wij van u het huidige % SROI medewerkers.	Er wordt momenteel SROI ingezet binnen de bestaande dienstverlening. Het huidige percentage SROI betreft 15%.
25	Gegevens overname personeel	Overnamelijst: het ontbreekt ons in deze fase aan de informatie omtrent het verplicht overnemen van de huidige medewerkers. Graag ontvangen wij van u een geanonimiseerde lijst van de huidige medewerkers gecategoriseerd naar "reguliere medewerker" en "SROI medewerker" inclusief alle benodigde informatie om een goede calculatie te maken, waaronder in ieder geval huidige salaris (schaal), aantal contracturen, in hoeverre de medewerker meer of minder dan 180 dagen werkzaam is op uw locatie, geldende reis- en onkostenvergoeding.	De informatie met betrekking tot overname van personeel wordt op een later moment in de procedure beschikbaar gesteld, conform de geldende wet- en regelgeving. Hogeschool Rotterdam verstrekt in deze fase geen aanvullende (geanonimiseerde) personeelsgegevens. Inschrijvers dienen hun inschrijving hierop in te richten conform de aanbestedingsstukken.
26	Bijlage 1 PVE	In bijlage 1 - Programma van Eisen - geeft u bij Eis 49 aan dat opdrachtnemer een koppeling dient te realiseren met het FMIS systeem van opdrachtgever. Graag vernemen wij van welk systeem u momenteel gebruik maakt.	Hogeschool Rotterdam maakt gebruik van een FMIS-systeem, genaamd TOPdesk. Dit contract wordt momenteel opnieuw aanbesteed. De specifieke technische inrichting en koppeling worden na gunning in overleg met de opdrachtnemer nader afgestemd. Inschrijvers dienen in hun inschrijving uit te gaan van de eis zoals opgenomen in het Programma van Eisen.
27	Beschrijvend document - gunningsmethodiek	Kan Hogeschool Rotterdam toelichten hoe binnen de beoordelingsmethodiek met een weging van 60% prijs en 40% kwaliteit wordt geborgd dat kwaliteit doorslaggevend kan zijn, in lijn met het uitgangspunt "prijs volgt kwaliteit" uit de Code Verantwoordelijk Marktgedrag?	Zie het antwoord op vraag 3
28	Bijlage 1 PVE - Eis 53	Inschrijver toont flexibiliteit in inzet en planning bij evenementen, open dagen, incidentele piekmomenten en calamiteiten. Dient deze flexibiliteit verdisconteerd te zijn in de inschrijfsom of mogen extra uren worden doorbelast? Indien het verdisconteerd moet worden in de inschrijfsom, kunt u dan een indicatie aangeven van de ureninzet?	De gevraagde flexibiliteit maakt integraal onderdeel uit van de dienstverlening zoals beschreven in het Programma van Eisen. Inschrijvers dienen deze flexibiliteit te verwerken in hun inschrijving. Voor aanvullende of incidentele werkzaamheden buiten de reguliere dienstverlening geldt dat deze, indien van toepassing, als meerwerk kunnen worden uitgevoerd conform de contractafspraken.
29	Beschrijvend document, UEA	In TenderNed is het mogelijk voor inschrijvers om het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) via de beschikbare UEA-tool digitaal in te vullen en te genereren. Wij gaan ervan uit dat inschrijver het UEA via deze tool mag indienen. Tegelijkertijd constateren wij dat in de aanbestedingsstukken een UEA als bijlage is opgenomen, welke mogelijk relevant is voor onderaannemers en/of derden. Kunt u bevestigen dat het UEA voor de inschrijver via de UEA-tool in TenderNed mag worden ingediend en voor eventuele onderaannemers en/of derden gebruik gemaakt dient te worden van de bijgevoegde UEA-bijlage? Daarnaast vernemen wij graag onder welke categorie deze ingevulde UEA's van onderaannemers en/of derden dienen te worden geüpload in TenderNed: onder het kopje "Vul het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in", of onder "Voeg overige documenten toe"?	Voor de inschrijver is het voldoende om de digitale variant in te vullen. Voorwaarde is dat de gevraagde informatie volledig en daadwerkelijk onderdeel uitmaakt van de inschrijving
30	Bijlage 11 HR Model Verwerkersovereenkomst	Gelet op de aard van de opdracht (schoonmaakdiensten), waarbij geen sprake is van structurele verwerking van persoonsgegevens anders dan hoogstens incidenteel en randvoorwaardelijk, verzoeken wij u te bevestigen dat geen sprake is van een verwerkersrelatie in de zin van de AVG. Immers zullen wij slechts dan als verwerker aan te merken zijn als het onze primaire opdracht is om in uw opdracht persoonsgegevens te verwerken. Nu het verwerken van persoonsgegevens niet het primaire doel is van de door u verstrekte opdracht, maar een randvoorwaarde én/of uitvloeisel is van genoemde opdracht, zijn wij niet als verwerker aan te merken en is een verwerkersovereenkomst niet aan de orde. (Volledigheidshalve verwijzen wij u naar de paragraaf 3.5.1 van de Handleiding Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van de Rijksoverheid.) Wij verzoeken u dan ook de verwerkersovereenkomst te laten vervallen. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen? Zo niet, kunt u gemotiveerd toelichten waarom in dit geval toch sprake zou zijn van verwerkerschap in de zin van de AVG?	Opdrachtgever kan hiermee instemmen. In de algemene voorwaarden zijn afspraken geregeld omtrent persoonsgegevens mochten tijdens het verlenen van de dienst gebruikt worden.
31	Bijlage 10 Algemene inkoopvoorwaarden	artikel 25. Wij denken dat een verzekering voor beroepsaansprakelijkheid gezien de aard van de dienstverlening niet relevant is. Een beroepsaansprakelijkheidsverzekering dekt de schade die ontstaat als gevolg van beroepsfouten. Een dergelijke verzekering ziet men vooral terug bij adviserende beroepen zoals bijvoorbeeld accountants, maar is onze branche zeer ongebruikelijk en overbodig. Uiteraard heeft Opdrachtnemer wel een adequate bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. In de geschiktheidseisen wordt uitsluitend een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering geëist. Een verplichting tot beroepsaansprakelijkheid lijkt daarmee niet in lijn met de aard van de opdracht en de gestelde eisen.  Is Opdrachtgever bereid de eis voor een beroepsaansprakelijkheidsverzekering te laten vervallen? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet (waaronder een uiteenzetting van de werkzaamheden die dan onder enige beroepsaansprakelijkheidsverzekering gedekt zouden moeten worden)?	U hoeft geen beroepsaansprakelijkheidsverzekering te sluiten.
32	Bijlage 10 Algemene inkoopvoorwaarden	artikel 22. Wij verzoeken u vriendelijk om ten aanzien van intellectuele eigendomsrechten de volgende bepaling in de contractstukken op te nemen. Gaat u hiermee akkoord?  "Alle rechten van intellectuele eigendom op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt de gebruiksrechten die bij de tussen partijen gesloten overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-overnamebaar."	Dit is niet akkoord. Hogeschool Rotterdam heeft belang bij het verkrijgen van IE-rechten met het oog op haar wens om in de toekomst steeds meer data-gedreven om te gaan met schoonmaakwerkzaamheden.
33	Bijlage 10 Algemene inkoopvoorwaarden	artikel 16. Opdrachtnemer heeft vanuit de beoogde opdracht een rol in de keten t.b.v. Opdrachtgever. Vanuit die specifieke rol zijn voor Opdrachtnemer niet alle mogelijke schadevormen i.v.m. de totale bedrijfsvoering van Opdrachtgever, te beheersen of beïnvloeden. In dat licht en ten behoeve van een evenwichtig contract waarin risico's evenredig worden verdeeld, verzoeken wij Opdrachtgever om aansprakelijkheid voor indirecte schade expliciet uit te sluiten. Waarbij onder 'indirecte schade' dan in elk geval wordt verstaan bedrijfsschade, gevolgschade, vertragingsschade, winstderving, imago-schade en andere indirecte schade. Gaat u akkoord? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet.	Dit is niet akkoord. Hogeschool Rotterdam heeft een schadevergoedingsstafel opgenomen waarmee wij de vergoeding hebben gemaximeerd (met enkele uitzonderingen). Deze maximering ziet ook op indirecte schade.
34	Bijlage 10 Algemene inkoopvoorwaarden	In het licht van het proportionaliteitsbeginsel, de Gids Proportionaliteit en het uitgangspunt dat aansprakelijkheidsbeperkingen in redelijke verhouding dienen te staan tot de aard en omvang van de opdracht en de verzekeraarbaarheid daarvan, verzoeken wij Opdrachtgever te motiveren waarom in dit geval een maximum van € 3 miljoen per gebeurtenis en € 5 miljoen per jaar zoals gesteld in artikel 16.3 van de algemene inkoopvoorwaarden proportioneel wordt geacht.  Is Opdrachtgever – mede gelet op de contractwaarde en het risicoprofiel van de uitgevraagde dienstverlening – bereid de aansprakelijkheid te beperken tot (bijvoorbeeld) 50% van de totale opdrachtsom per contractjaar per gebeurtenis en maximaal 100% van de totale opdrachtsom per contractjaar, al dan niet tot een ander in redelijkheid vast te stellen bedrag?  Indien Opdrachtgever daartoe niet bereid is, vernemen wij graag gemotiveerd waarom een lagere, aan de opdrachtsom gerelateerde limitering niet passend wordt geacht.	Dit is niet akkoord. Hogeschool Rotterdam relateert de hoogte van dekking mede aan de totale waarde van de opdracht.
35	Bijlage 10 Algemene inkoopvoorwaarden	artikel 14.9. Opdrachtnemer heeft niet de mogelijkheid haar verplichtingen op te kunnen schorten indien Opdrachtgever (onterecht) niet betaalt of anderszins ingebreke zou blijven. Dit is niet redelijk en wijkt af van de wet. Bent u daarom bereid dit artikel te schrappen en aan te sluiten bij de wet? Zo niet, kunt u dan een alternatief voorstellen?	Zie antwoord op vraag 12
36	Bijlage 9 - Concept Raamovereenkomst	Met artikel 11.2 is uitsluitend een aan Opdrachtgever een opzeggingsbevoegdheid 'for convenience' toegekend, terwijl Opdrachtnemer geen vergelijkbare mogelijkheid heeft. Dit leidt tot een eenzijdige beëindigingsbevoegdheid en een onevenwichtige risicoverdeling, mede gelet op investeringen, personele inzet en langlopende verplichtingen die Opdrachtnemer in het kader van de Raamovereenkomst aangaat. Wij verzoeken Opdrachtgever daarom om: (i) de opzeggingsbevoegdheid wederkerig te maken, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn voor beide partijen; dan wel, indien dat niet wenselijk wordt geacht, (ii) de mogelijkheid tot tussentijdse opzegging geheel te laten vervallen. Indien Opdrachtgever hiermee niet kan instemmen, vernemen wij graag gemotiveerd waarom een uitsluitend aan Opdrachtgever toekomende opzeggingsbevoegdheid in dit kader proportioneel en evenwichtig wordt geacht.	Hiertoe zijn wij niet bereid. Hogeschool Rotterdam zal echter niet lichtvaardig gebruik maken van de opzegmogelijkheid en het gebruik daarvan motiveren.
37	Bijlage 9 - Concept Raamovereenkomst	artikel 10. Kunt u bevestigen dat u deze toestemming niet op onredelijke gronden zal weigeren?	Dat kunnen wij bevestigen.
38	Bijlage 9 - Concept Raamovereenkomst	Artikel 7. U verlangt dat Opdrachtnemer tijdig verzoekt om bedoelde inlichtingen, gegevens en beslissingen. In sommige gevallen is het denkbaar dat Opdrachtnemer geen kennis heeft van bedoelde inlichtingen, gegevens en beslissingen. Bent u bereid de zinsnede "onder de voorwaarde dat Opdrachtnemer Hogeschool Rotterdam tijdig verzoekt om bedoelde inlichtingen, gegevens en beslissingen" te schrappen, dan wel aan te passen rekening houdend met onze bezwaren?	Het gaat hier om informatie, gegevens en beslissingen waarvan een redelijk handelende en een redelijk bekwaame opdrachtnemer weet of behoort te weten dat kennisname hiervan voor de uitvoering van de overeenkomst nodig is. Wij zijn daarom niet bereid de zinsnede te schrappen.
39	Bijlage 9 - Concept Raamovereenkomst	Artikel 5.4 bepaalt dat goedkeuring voor een indexatievoorstel benodigd is. Kunt u bevestigen dat, indien de indexatie aantoonbaar conform de overeengekomen indexatiegrondslag is berekend en tijdig is aangeleverd, geen (discretionaire) goedkeuring van Opdrachtgever is vereist en de indexatie van rechtswege wordt doorgevoerd? Gaat u daarmee akkoord? Zo niet, kunt u toelichten op basis van welke criteria Opdrachtgever de indexatie kan weigeren?	Nee, Hogeschool Rotterdam bevestigt geen automatische rechtswege doorvoering van indexatie. Artikel 5.4 Concept Raamovereenkomst vereist expliciete schriftelijke goedkeuring van het indexatievoorstel door opdrachtgever, ook als correct berekend conform CBS SBI 812 en tijdig aangeleverd. Goedkeuring is niet discretionair maar objectief, met weigering bijvoorbeeld bij onjuiste berekening (foutieve index/indexmaand), onvoldoende onderbouwing (geen CBS-gegevens) of afwijking van de formule (eis 88 PVE).
40	Bijlage 9 - Concept Raamovereenkomst	Artikel 4.1 bepaalt dat Opdrachtgever de raamovereenkomst eenzijdig kan verlengen, met een kennisgevingstermijn van 2 maanden. Gelet op de (potentieel lange) looptijd van de overeenkomst en het belang van een evenwichtige contractuele relatie, verzoeken wij u de verlengingsoptie wederkerig te maken. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen? Zo niet, kunt u gemotiveerd toelichten waarom eenzijdige verlenging in dit geval proportioneel wordt geacht?	Nee, Hogeschool Rotterdam stemt niet in met wederkerige verlengingsoptie voor art. 4.1. De verlenging blijft eenzijdig ten gunste van opdrachtgever (2x 2 jaar, kennisgeving 2 maanden vooraf), proportioneel gezien de strategische aard van de opdracht (continuïteit schoonmaak, investeringen innovatie/duurzaamheid over 8 jaar).
41	Bijlage 9 - Concept Raamovereenkomst	Betreft artikel 3.2. In de Nota's van Inlichtingen (NVI's) geeft Opdrachtgever aanvullingen/afwijkingen/toelichtingen op de artikelen uit de overeenkomst en de andere van toepassing zijnde documenten. Kunt u bevestigen dat alle, naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen, toegepaste/geaccepteerde wijzigingen worden opgenomen in de Overeenkomst?	Ja, dat is de bedoeling. Hogeschool Rotterdam wijst erop dat de Nota van Inlichtingen (door inachtneming van de rangorde bedoeld in artikel 3.2) bijlezen artikel 3.1 een contractdocument vormt.
42	Afschaling locaties	In het Beschrijvend Document wordt aangegeven dat Hogeschool Rotterdam verwacht dat in de komende jaren mogelijk locaties worden afgestoten of gewijzigd binnen de vastgoedportefeuille. Kunt u toelichten welke concrete wijzigingen momenteel voorzien zijn, inclusief de verwachte planning hiervan, en hoe deze ontwikkelingen worden meegenomen in de omvang en prijsstelling van de opdracht?	Zie antwoord vraag 10.
43	Bijlage 5 KPI overzicht	Jaarlijks stellen Hogeschool Rotterdam en dienstverlener in gezamenlijk overleg de geldende KPI's voor het betreffende contractjaar vast. Betekent dit dat de vooraf overeengekomen KPI's dus aanpasbaar zijn na afloop van ieder contractjaar?	Ja. De KPI's worden jaarlijks in gezamenlijk overleg tussen Hogeschool Rotterdam en dienstverlener vastgesteld voor het betreffende contractjaar. Dat betekent dat de KPI's niet statisch zijn, maar binnen de contractuele afspraken per jaar worden bevestigd en waar nodig nader ingevuld of afgestemd op de uitvoering van dat jaar. Daarbij blijven de uitgangspunten van het contract en het KPI-dashboard leidend.
44	Bijlage 4 KPI Dashboard	Duurzaamheid - energie / Duurzaamheid - drinkwater. Op basis van welke indicatoren en data kan Inschrijver de besparing aantonen, volgt dit uit energie- en waterverbruik analyse vanuit de Hogeschool Rotterdam zelf?	Eis 28 is aangepast. Zie hiervoor Bijlage 1 Programma van Eisen en Bijlage 4 KPI Dashboard, Bijlage 5 KPI overzicht.
45	Bijlage 4 KPI Dashboard	Kwaliteitsborging - afhandeling van meldingen. 95% binnen 3 dagen afgehandeld, dit is wel afhankelijk van het type melding. Als het om operationele meldingen gaat dan is het realistisch om dit binnen 3 dagen afgehandeld te hebben. Gaat u akkoord met deze nuance?	Nee, aanbestedende dienst gaat niet akkoord met een algemene aanpassing van de KPI-norm. De norm van 95% binnen 3 werkdagen is realistisch en haalbaar voor de dienstverlening.
46	Bijlage 4 KPI Dashboard	Belevingskwaliteit. Minimale output is een 7,5. a) Onder welke doelgroep dient dit gemeten te worden, is dit onder zowel medewerker als studenten? b) Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor deze meting, welke mogelijkheden worden er geboden om deze enquêtes uit te voeren? Kan Inschrijver bijvoorbeeld gebruik maken van intranet? c) Er staat bij outputmodel 'kwartaalrapportage' de frequentie van de meting is 1x per jaar. Hoe verhoudt zich dit tot elkaar of betreft het puur de vorm waarin we gegevens gerapporteerd moeten worden (vraag geldt ook voor overige KPI's waarin frequentie meting en vorm rapportage qua termijn van elkaar verschillen)?	De meting dient te worden uitgevoerd onder de primaire gebruikers van de locaties, te weten studenten en medewerkers van Hogeschool Rotterdam, met de mogelijkheid om waar relevant ook andere structurele gebruikersgroepen te betrekken. b) Opdrachtnemer voert de enquêtes uit via passende digitale en fysieke methoden zoals online formulieren, QR-codes of e-mailuitnodigingen, waarbij gebruik van intranet mogelijk is mits dit voldoet aan de communicatiestructuur, privacyregels en technische richtlijnen van Hogeschool Rotterdam. c) De jaarlijkse meting (1x per jaar) staat los van het outputmodel (kwartaalrapportage); de resultaten van de belevingsmeting worden eenmaal per jaar vastgesteld en vervolgens opgenomen in de eerstvolgende kwartaalmanagementrapportage, analoog voor andere KPI's waar meefrequentie en rapportagevorm verschillen.

VRAGENLIJST

47	Bijlage 4 KPI Dashboard	Kwaliteitsborging/VSR-controlerende: a) Bent u bereid de eis omtrent de minimale kwaliteitsscore op de VSR resultaten aan te passen naar 85%? b) Geidt deze KPI per locatie of gemiddeld genomen per meting over alle locaties van Hogeschool Rotterdam?	Nee, Hogeschool Rotterdam is niet bereid de minimale kwaliteitsscore op de VSR-resultaten aan te passen naar 85%; de norm van 90 blijft gehandhaafd als realistisch en passend bij de gewenste schoonmaakkwaliteit. b) De KPI geldt per locatie, omdat de dienstverlening en gebruikerservaring per gebouw verschillen; een gemiddelde over alle locaties wordt wel meegenomen voor totaaloverzicht, maar mag geen prestatieverschillen op locatieniveau maskeren
48	Bijlage 3 Prijzenblad	Afbakening terreinwerkzaamheden. In het onderdeel reguliere schoonmaak is het ruimtype "terrein" opgenomen. Kunt u verduidelijken in hoeverre deze werkzaamheden verschillen van "schoonhouden van buitenruimte, terreinen en parkeerplaatsen" zoals genoemd bij specialiserende en overige werkzaamheden?	De indeling in het prijzenblad dient te worden gevolgd zoals opgenomen.
49	Bijlage 3 Prijzenblad	Specialistisch en overig – gescheiden afvalstromen. Kunt u toelichten wat u precies verstaat onder het "faciliteren van gescheiden afvalstromen"?	De werkzaamheden zoals beschreven in het Programma van Eisen en in de Opleverstaat (bijlage 19) vormen het uitgangspunt. Eventuele overlap of nadere invulling maakt onderdeel uit van de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer binnen de aangeboden dienstverlening. Er zit verschil tussen binnen en buitenruimten.
50	Bijlage 3 Prijzenblad	Dagkracht. Bij dagkracht wordt uitgegaan van 8 uur per dienst met een frequentie van 255 dagen per jaar, wat neerkomt op 2.040 uur (of 2.080 afhankelijk van berekening). In kolom E staat echter 1.688 uur vermeld. Kunt u aangeven welke waarde leidend is?	Het in het prijzenblad opgenomen aantal van 1.688 uur is leidend voor de beoordeling van de inschrijvingen. Eventuele afwijkende berekeningen doen hier geen afbreuk aan. Zie ook het antwoord bij vraag 5.
51	Bijlage 3 Prijzenblad	Glasbewassing. Kunt u aangeven met welke frequenties de glasbewassing uitgevoerd dient te worden? Dit in verband met de invloed van vervuilinggraad op de prijsstelling per m².	Er worden geen vaste frequenties voorgeschreven. In lijn met de resultaatgerichte uitvraag bepaalt de opdrachtnemer op basis van expertise, vervuilinggraad en gebruiksfrequentie de benodigde frequentie om te voldoen aan de gestelde kwaliteitsniveaus.
52	Bijlage 3 Prijzenblad	Tarieven buiten reguliere werktijden. Binnen de onderdelen glasbewassing, dagkracht, specialistisch en overige werkzaamheden is geen mogelijkheid opgenomen om afwijkende tarieven (avond, weekend en feestdagen) aan te bieden. Kunt u bevestigen dat werkzaamheden uitsluitend binnen reguliere werktijden plaatsvinden, of dient hier op een andere wijze rekening mee gehouden te worden?	Het prijzenblad biedt geen mogelijkheid tot het opnemen van afwijkende tarieven. Werkzaamheden vinden voornamelijk plaats binnen reguliere werktijden, met uitzondering van incidentele extra werkzaamheden. Inschrijvers dienen hun tarieven zodanig op te bouwen dat deze passend zijn voor de gevraagde dienstverlening.
53	Bijlage 3 Prijzenblad	Vloertypen. In het invulblad voor reguliere schoonmaak wordt geen onderscheid gemaakt in vloertypen, terwijl dit van invloed is op de productiviteit (m²/uur). Kunt u toelichten hoe hiermee rekening gehouden dient te worden in de prijsstelling?	De systematiek van het prijzenblad is uniform en dient te worden gevolgd. Eventuele verschillen in vloertypen en bijbehorende productiviteit dienen door inschrijvers te worden meegenomen in hun prijsstelling. In het tabblad ruimtestaat in bijlage 3 vindt u de specificaties betreffende vloerwerkzaamheden.
54	Bijlage 3 Prijzenblad	Op het Informatieblad van Bijlage 19 (Opleverstaat) vermeldt u dat "minimaal voldaan kan worden aan het KMS VSR-niveau score A". In de opleverstaten per ruimtesoort (overige tabbladen) zien wij echter dat voor vloeren wordt uitgegaan van kwaliteitsniveau A-B. Kunt u verduidelijken welk kwaliteitsniveau minimaal van toepassing is voor de vloeren?	Het uitgangspunt is het behalen van het kwaliteitsniveau zoals opgenomen in het Programma van Eisen en de bijbehorende opleverstaten passend binnen de vastgelegde scope. De opleverstaten geven per ruimte-element nadere invulling aan het kwaliteitsniveau. Inschrijvers dienen hiermee rekening te houden in hun dienstverlening. Zie opleverstaat bijlage 19.
55	Bijlage 3 Prijzenblad	Vloeronderhoud. In paragraaf 3.2 (Scope) van het Beschrijvend Document geeft u aan dat revitalisatie en re-conditionering van vloeren buiten de scope van de opdracht valt.  In Bijlage 19 (Opleverstaat) wordt echter gestuurd op het behalen van een hoog kwaliteitsniveau (KMS/VSR niveau A) voor vloeren. Het behalen van dit kwaliteitsniveau kan in de praktijk (periodiek) ingrijpende vloeronderhoud vereisen, zoals strippen, conserveren of andere vormen van re-conditionering.  Kunt u duidelijk specificeren: a) welke vormen van vloeronderhoud wél en niet binnen de scope van de opdracht vallen; b) en hoe het vereiste kwaliteitsniveau zich verhoudt tot het feit dat revitalisatie en re-conditionering expliciet zijn uitgesloten?	a) Binnen de scope van de opdracht vallen reguliere en periodieke schoonmaakwerkzaamheden, inclusief licht en planmatig vloeronderhoud voor het in stand houden van het afgesproken kwaliteitsniveau. Revitalisatie en re-conditionering van vloeren vallen expliciet buiten de scope van de opdracht. b) Het vereiste kwaliteitsniveau heeft betrekking op het dagelijks en periodiek onderhoud zoals binnen de scope is opgenomen. Indien voor het behalen van dit kwaliteitsniveau werkzaamheden benodigd zijn die buiten de scope vallen, worden deze uitsluitend uitgevoerd als aanvullende werkzaamheden (meerwerk), conform de contractafspraken.
56	Bijlage 3 Prijzenblad	In bijlage 3 (prijzenblad), tabblad Ruimtebestand, valt ons op dat niet alle ruimtes voorzien van een vloerwerkzaamheden. In enkele gevallen staat in deze kolom "-" of is deze leeg. Kunt u deze gegevens compleet maken zodat ook voor deze ruimtes rekening kan worden gehouden met het juiste (periodieke) vloeronderhoud? Indien dit niet mogelijk is verzoeken wij u een eenduidig uitgangspunt te delen waarop alle inschrijvers hun aanbieding dienen te baseren.	Hogeschool Rotterdam stelt geen aanvullende gegevens beschikbaar maar heeft het prijzenblad wel aangepast naar de scope. Inschrijvers dienen hun inschrijving te baseren op de beschikbare gegevens in de aanbestedingsstukken. Eventuele ontbrekende of niet gespecificeerde onderdelen dienen door inschrijvers te worden meegenomen op basis van eigen expertise en aannames.
57	Bijlage 3 Prijzenblad	Klopt het dat u met een frequentie van 765 een reguliere beurt per dag + 2 nalopen bedoelt?	De in het prijzenblad opgenomen frequenties zijn een indicatie en bedoeld om een beoordeling te kunnen geven op prijs op basis van onze inschatting.
58	Bijlage 3 Prijzenblad	Kunt u bevestigen dat de frequenties per jaar in op het tabblad Reguliere schoonmaak de opleverfrequenties zijn die behoren bij het resultaat in de opleverstaat?	De frequenties zoals opgenomen in het prijzenblad vormen het uitgangspunt voor de inschrijving en dienen te worden gevolgd voor het behalen van de resultaatverwachting welke leidend is. De inschatting is gemaakt dat dit aantal frequenties hiervoor benodigd is. De opleverstaat geeft het beoogde kwaliteitsniveau weer. Inschrijvers zijn verantwoordelijk voor het realiseren van dit kwaliteitsniveau binnen de opgegeven systematiek.
59	Bijlage 3 Prijzenblad	In Bijlage 3 (Prijzenblad), tabblad Reguliere schoonmaak, staat een opsomming van de oppervlakten per ruimtype. Het totaal per locatie op dit tabblad wijkt echter af van de totalen op het tabblad Ruimtebestand. Dit geldt voor alle locaties. De grootste verschillen zijn: Locatie Kralingse Zoom: 31.719 m² (tab Reguliere schoonmaak) versus 33.417,20 m² (tab Ruimtebestand); Locatie Rochussenstraat: 26.236 m² versus 23.490,38 m²; Locatie Drijvend Paviljoen: 135 m² versus 764,21 m².  De aanneemsom voor reguliere schoonmaak wordt berekend op basis van het tabblad Reguliere schoonmaak. Inschrijvers maken echter doorgaans gebruik van het gespecificeerde ruimtebestand om te komen tot nauwkeurige gemiddelde m²-prestaties per locatie. Een belangrijke reden hiervoor is de vloerspecificatie, die binnen één ruimtesoort niet altijd uniform is. De geconstateerde afwijkingen maken het niet mogelijk om deze gegevens eenduidig te vertalen naar de financiële aanbieding. Daarom 2 vragen:  a) Kunt u de m² in beide tabbladen met elkaar in overeenstemming brengen? b) Kunt u daarnaast bevestigen van welke gegevens inschrijvers dienen uit te gaan bij het opstellen van de calculatie, zodat alle inschrijvers zich baseren op dezelfde uitgangspunten?	De tabbladen ruimtebestand en reguliere schoonmaak zijn in overeenstemming gebracht. Voor het opstellen van de calculatie kan de inschrijver het tabblad reguliere schoonmaak als leidend aanhouden.
60	Bijlage 2 Eis met gunningscomponent	Is het toegestaan om in de beantwoording van de vragen in Bijlage 2 (Eis met gunningscomponent) afbeeldingen ter verduidelijking op te nemen? Indien dit is toegestaan, wordt verzocht te bevestigen of tekst die onderdeel uitmaakt van deze afbeeldingen wordt meegeteld in het maximaal toegestane aantal woorden voor de beantwoording tenzij de tekst enkel ter verduidelijking van de afbeelding zelf is en geen inhoudelijk antwoord geeft op de vraag. Graag uw reactie.	Het is toegestaan om afbeeldingen ter verduidelijking op te nemen in de beantwoording, met een maximum van 2 pagina's. Het maximaal toegestane aantal woorden blijft echter onverkort van toepassing. Tekst opgenomen in afbeeldingen wordt geacht onderdeel uit te maken van de beantwoording.
61	Bijlage 2 Eis met gunningscomponent	Om een volledige beantwoording te kunnen geven is het meer dan wenselijk dat het maximaal aantal woorden per onderdeel wordt verduubeld. Kunt u hiermee akkoord gaan en bijlage 2 hierop aanpassen a.u.b.?	Niet akkoord
62	Bijlage 2 Eis met gunningscomponent	Eis 32, wat is de reden dat inschrijvers gevraagd wordt hier een link te maken tussen interne bedrijfsvoering en uitvoering van de werkzaamheden?	De vraagstelling beoogt inzicht te verkrijgen in de samenhang tussen de interne organisatie van de inschrijver en de uitvoering van de dienstverlening. Deze samenhang is van belang voor de beoordeling van de kwaliteit en uitvoerbaarheid van de aangeboden dienstverlening.
63	Bijlage 2 Eis met gunningscomponent	Eis 29, wat is het verschil tussen 'efficiënte inzet en planning van vervoer' en 'routeoptimalisatie'?	Onder efficiënte inzet en planning van vervoer wordt verstaan de wijze waarop middelen en capaciteit worden ingezet.
64	Bijlage 2 Eis met gunningscomponent	Eis 19, wat is de reden dat u in deze vraagstelling een onderscheid maakt in korte- en lange termijn. Doelt u hier wellicht op de implementatieperiode (korte termijn) en vervolgens op de uitvoering van het contract (lange termijn)?	Het onderscheid tussen korte en lange termijn is bewust opgenomen om inzicht te verkrijgen in zowel de initiële implementatie als de structurele borging van de dienstverlening gedurende de contractperiode.
65	Bijlage 2 Eis met gunningscomponent	Eis 41, hoe borgt u hier een uniforme en objectieve beoordeling daar het expliciet om voorbeelden van Inschrijver gaat m.a.w. ervaringen uit het verleden die per Inschrijver heel verschillend kunnen zijn?	De beoordeling vindt plaats conform de in het Beschrijvend Document opgenomen beoordelingsmethodiek. Inschrijvingen worden beoordeeld op basis van de mate waarin zij concreet, controleerbaar en passend bij de opdracht invulling geven aan de gevraagde onderwerpen.
66	Bijlage 2 Eis met gunningscomponent	Hoe gedetailleerd moet de beschrijving van de app zijn (Eis 37) en hoe beoordeelt u hier enige, extra of veel meerwaarde. Is dit op basis van functionaliteiten van het betreffende systeem, het gebruiksgemak of andere onderwerpen?	De mate van detail in de beschrijving van de app is aan de inschrijver, mits deze voldoende inzicht biedt in de werking en toepasbaarheid binnen de dienstverlening. De beoordeling van meerwaarde vindt plaats conform het puntentoekeningsschema zoals opgenomen in het Beschrijvend Document, waarbij wordt gekeken naar de mate waarin de oplossing bijdraagt aan de doelstellingen van Hogeschool Rotterdam.
67	Bijlage 2 Eis met gunningscomponent	Hoe wordt "continu behalen" van VSR-KMS niveau A geïnterpreteerd (Eis 14) – gemiddelde score of elke meting afzonderlijk?	Onder "continu behalen" wordt verstaan dat het vereiste kwaliteitsniveau structureel wordt gerealiseerd gedurende de uitvoering van de dienstverlening. De beoordeling en monitoring hiervan vindt plaats conform de in het Programma van Eisen en de contractafspraken opgenomen systematiek.
68	Bijlage 2 Eis met gunningscomponent	Hoe concreet moet de zelf te formuleren KPI zijn (Eis 75) en hoe wordt deze beoordeeld?	De KPI dient concreet, meetbaar en passend bij de gevraagde dienstverlening te zijn.
69	Bijlage 2 Eis met gunningscomponent	Welke mate van detail wordt verwacht bij het beschrijven van signaleringsprocessen (Eis 12) – operationeel niveau of ook tooling/KPI's?	Van inschrijvers wordt verwacht dat zij een concreet en uitvoerbaar signaleringsproces beschrijven. De mate van detail is aan de inschrijver, mits voldoende inzicht wordt gegeven in de werking en borging van het proces binnen de dienstverlening. De signalering is operationeel van aard.
70	Bijlage 2 Eis met gunningscomponent	Wat wordt precies verwacht bij "flexibiliteit en opschalbaarheid organiseren en communiceren" (Eis 8) – focus op proces, capaciteit en/of systemen?	De vraagstelling beoogt inzicht te verkrijgen in de wijze waarop inschrijver flexibiliteit en opschalbaarheid organiseert, borgt en communiceert. Hierbij kan worden gedacht aan aspecten zoals procesinrichting, capaciteitsinzet en ondersteunende systemen. De invulling hiervan is aan de inschrijver.
71	Bijlage 1 PvE - Eis 88	Het eerste moment van indexatie is dus na het 1e contractjaar, tot die tijd moet Opdrachtnemer prijsvast zijn. Is dit correct?	Ja, correct. Eis 88 stelt expliciet dat prijzen in het eerste contractjaar ongewijzigd blijven (prijsvast), met indexatie pas daarna.
72	Bijlage 1 PvE - Eis 88	Kunt u de indexatiemethodiek aanpassen naar een combinatie van indexatie op basis van CAO-ontwikkelingen (80% van het te indexeren deel) en op basis van CBS SBI 812 (20% van het te indexeren deel)? Deze voorgestelde systematiek sluit beter aan bij de feitelijke kostenopbouw binnen de schoonmaakbranche, waarin loonkosten veruit het grootste aandeel vormen. CAO-ontwikkelingen zijn daarmee de meest bepalende factor voor kostenstijgingen. Het gedeeltelijk meenemen van de CBS-index (SBI 812) borgt daarnaast dat ook overige kostencategorieën op een evenwichtige wijze worden meegenomen.	Nee, de indexatiemethodiek blijft CBS SBI 812. Bij exorbitante CAO-stijgingen kunnen we via eis 89 overleg plegen.
73	Bijlage 1 PvE - Eis 81	Kunt u specificaties delen waar deze koppeling met het ERP systeem aan moet voldoen en welke kosten hiermee gemoeid zijn?	Voor het huidige ERP systeem is een API koppeling benodigd. Gedurende het contract bestaat de mogelijkheid dat de Hogeschool Rotterdam overstapt naar een ander ERP systeem. Het is de inschrijver zijn verantwoordelijkheid een werkende API koppeling in stand te houden.
74	Bijlage 1 PvE - Eis 77	Welke frequentie verstaat u onder het 'periodiek keuren' van machines, hulpmiddelen, elektrische apparatuur en robotica?	Onder 'periodiek keuren' wordt in ieder geval verstaan dat machines, hulpmiddelen, elektrische apparatuur en robotica minimaal éénmaal per jaar worden gekeurd. Indien op basis van wet- en regelgeving, gebruiksfrequentie of voorschriften van de fabrikant een hogere keuringsfrequentie vereist is, dient opdrachtnemer deze aan te houden.
75	Bijlage 1 PvE - Eis 72	Vanaf welk moment start de termijn van 10 werkdagen voor verwerking van wijzigingen en hoe wordt afstemming geborgd?	De termijn van 10 werkdagen start vanaf het moment dat een wijziging formeel is vastgesteld en gecommuniceerd door Hogeschool Rotterdam. Afstemming vindt plaats via de reguliere overleg- en communicatiestructuur zoals opgenomen in het Programma van Eisen.
76	Bijlage 1 PvE - Eis 71	Kunt u bevestigen dat bij op- en afschaling ook de facturatie naventant wordt aangepast? Bij afschaling crediteren we de vervallen schoonmaakkuren, bij opschalen mag Opdrachtnemer de extra schoonmaakkuren factureren.	Ja, Hogeschool Rotterdam bevestigt dat bij op- en afschaling de facturatie naventant wordt aangepast: bij afschaling crediteert Opdrachtnemer de vervallen schoonmaakkuren op basis van de afgesproken tarieven, bij opschaling mag Opdrachtnemer de extra uren factureren tegen dezelfde tarieven, met wederzijdse goedkeuring en schriftelijke vastlegging.
77	Bijlage 1 PvE - Eis 70	Kunt u het onderscheid toelichten tussen de verplichtingen in eis 66 en eis 70 met betrekking tot verbetermaatregelen?	Eis 66 beschrijft de algemene escalatiemethode bij KPI-tekortkomingen (verbeterplan binnen 1 maand, ingebrekestelling na 3 maanden, tweede plan, verzuim na 6 maanden), terwijl eis 70 specifiek onvoldoende prestatie (bijv. niet-KPI-gerelateerd) binnen 1 maand een verbeterplan vereist conform bijlage 15.
78	Bijlage 1 PvE - Eis 70	Kunt u de eis aanpassen naar: Bij onvoldoende prestatie welke direct toerekenbaar is aan Opdrachtnemer levert de Opdrachtnemer binnen een (1) maand een verbeterplan volgens het format beschikbaar gesteld door Hogeschool Rotterdam, conform bijlage 15 Verbeterplan.	Nee, Hogeschool Rotterdam handhaaft de huidige formulering van eis 70.
79	Bijlage 1 PvE - Eis 68 en Bijlage 4 KPI Dashboard KPI in rij 15	In eis 68 wordt gesteld dat managementrapportages uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na afloop van het kwartaal dienen te worden aangeleverd. Gezien de benodigde zorgvuldigheid en dataverzameling achten wij deze termijn zeer krap. Bent u bereid deze termijn te verruimen naar tien (10) werkdagen en ook de KPI contractmanagement in rij 15 van bijlage 4 hierop aan te passen?	Nee, Hogeschool Rotterdam handhaaft de huidige formulering van eis 68
80	Bijlage 1 PvE - Eis 59	Kunt u bevestigen dat eis 59 inzake inclusiviteit prevaleert boven eis 16 en dat het akkoord is als medewerkers bijvoorbeeld enkel Engels spreken en niet de Nederlandse taal machtig zijn om bijvoorbeeld klantgericht te communiceren?	Hogeschool Rotterdam handhaaft de eis dat medewerkers de Nederlandse taal voldoende beheersen, zoals opgenomen in het Programma van Eisen. Deze eis is van belang voor veiligheid, communicatie en kwaliteit van dienstverlening.
81	Bijlage 1 PvE - Eis 58	Begrijpen we goed dat deze lijst niet limitatief is en dat het aan Opdrachtnemer zelf is om te bepalen met welke bedrijven en instanties er wordt samengewerkt om succesvol invulling te geven aan SROI?	De invulling van SROI, waaronder de keuze voor samenwerkingspartners, is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. Deze dient te voldoen aan de eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen.
82	Bijlage 1 PvE - Eis 56	Voor een succesvolle aanpak op SROI inzet is betrokkenheid en medewerking vanuit Hogeschool Rotterdam een belangrijk gegeven. Daarnaast kan het een bepaalde mate van flexibiliteit vragen in bijvoorbeeld werktijden, maar ook in de wijze van afhandeling van meldingen evenals het spreken van de Nederlandse taal. In deze eis lijkt u enige betrokkenheid, samenwerking en flexibiliteit mogelijk uit te sluiten door aan te geven dat er geen extra belasting voor Hogeschool Rotterdam is. Hoe kijkt u hiernaar?	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de invulling en uitvoering van de SROI-verplichting, zoals opgenomen in het Programma van Eisen. Hogeschool Rotterdam verwacht dat de opdrachtnemer dit zodanig organiseert dat dit geen extra belasting vormt voor de organisatie.

Vragenlijst

83	Bijlage 1 PvE - Eis 55	Opdrachtnemer realiseert minimaal 15% SROI inzet, oplopend naar 20% binnen vier jaar na start van de overeenkomst. Hier hebben wij de volgende vragen over: a) Dit zijn zeer hoge percentages. Bent u bereid de percentages aan te passen naar 5% in contractjaar 2 oplopend naar >10% binnen 4 jaar na start van de overeenkomst? b) Hoe dienen wij er mee om te gaan als door(natuurlijk) verloop minder uren beschikbaar komen om de invulling van SROI mogelijk te maken, het is tegenstrijdig met onze visie en ons beleid op goed werkgeverschap om medewerkers te herplaatsen of zelfs te ontslaan om ruimte te creëren voor sociale instroom. M.a.w. kunt u toelichten hoe de vereiste SROI-percentages zich verhoudt tot behoud van bestaand personeel en hoe verdringing wordt voorkomen? c) In de toekomst worden locaties afgestoten, dit betekent ook minder schoonmaakuren waarbij je als goed werkgever zoveel mogelijk bestaande banen wilt behouden. Hoe verhoudt zich dit tot de stijgende doelstelling van het SROI percentage? d) Welke doelgroepen mogen we binnen de overeenkomst inzetten voor invulling van Social Return? e) Is het in te zetten percentage Social Return gerelateerd aan de schoonmaak en glasbewassing en niet de volledige omzet inclusief o.a. specialistische reiniging en dagkrachten? f) Is het toegestaan om buiten de opdracht SROI in te zetten en dit mee te nemen in de berekening van het totale percentage?	Hogeschool Rotterdam handhaaft de in het Programma van Eisen opgenomen SROI-verplichting en ziet geen aanleiding deze aan te passen. a) Nee, Hogeschool Rotterdam is niet bereid de percentages aan te passen. b) De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een zorgvuldige invulling van SROI, waarbij kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening geborgd blijven. c) Inschrijvers dienen in hun aanpak rekening te houden met ontwikkelingen in de omvang van de dienstverlening, zoals beschreven in de aanbestedingsstukken. d) De invulling van doelgroepen dient te passen binnen gangbare SROI-kaders en wordt nader uitgewerkt binnen de contractfase. e) De SROI-verplichting heeft betrekking op de uitvoering van de opdracht. f) Nee, SROI-inzet buiten de opdracht kan niet worden meegenomen.
84	Bijlage 1 PvE - Eis 53	We zien dat ureninzet bij evenementen nu wordt gevraagd op basis van een m2 prijs. Is het niet realistischer om dit uit te vragen op basis van een uurtarief voor extra werk? De m2 prijs kan sterk afwijken van de daadwerkelijk benodigde inzet. Graag uw reactie.	De systematiek van het prijzenblad dient te worden gevolgd zoals opgenomen. Hogeschool Rotterdam ziet geen aanleiding om deze aan te passen.
85	Bijlage 1 PvE - Eis 45 en Bijlage 13 Communicatiematrix	FMSIS systeem. Kunt u aangeven welk FMSIS-systeem door Hogeschool Rotterdam wordt gebruikt?	Zie antwoord vraag 26.
86	Bijlage 1 PvE - Eis 45 en Bijlage 13 Communicatiematrix	In deze eis beschrijft u de overlegstructuur op strategisch, tactisch en operationeel niveau en in bijlage 13 koppelt u hier de verantwoordelijke functionarissen vanuit Leverancier aan. a) Kunt u aangeven waar u op doelt als het gaat om 'customer support', betreft dit een operationeel leidinggevende die verantwoordelijk is voor één of voor meerdere locaties van Hogeschool Rotterdam? b) Vindt het operationeel overleg over het gehele contract 1x per maand plaats of is dit een maandelijks overleg dat op iedere locatie plaatsvindt? c) Klopt het dat bij het strategisch overleg de accountmanager en Klant Manager dezelfde functionaris betreffen? d) In eis 51 wordt gesteld dat Opdrachtnemer maand- kwartaal- en jaarrapportages aanlevert, klopt het dat de maandrapportages (al dan niet op locatieniveau) tijdens het operationeel overleg en de kwartaalrapportages tijdens het tactisch overleg worden besproken?	a) Met 'customer support' wordt bedoeld op een operationeel leidinggevende (bijv. hoofd services of locatiemanager) die verantwoordelijk is voor meerdere locaties van Hogeschool Rotterdam, om centrale coördinatie en schaalvoordelen te waarborgen. b) Het operationeel overleg vindt 1x per maand plaats over het gehele contract, met de mogelijkheid voor locatiegerichte suboverleggen indien nodig; dit is vastgelegd in Bijlage 13 Communicatiematrix. c) Nee, de accountmanager (strategisch/tactisch) en Klant Manager (operationeel) zijn verschillende functionarissen om elk niveau optimaal te bedienen. d) Ja, dat klopt: maandrapportages worden besproken tijdens het operationele overleg (locatieniveau waar relevant), en kwartaalrapportages tijdens het tactische overleg.
87	Bijlage 1 PvE - Eis 41	Kunt u verduidelijken wat u verstaat onder "tijdig informeren" van medewerkers bij implementatie van nieuwe technologieën? Bedoelt u onze medewerkers of uw medewerkers?	Met "tijdig informeren" wordt bedoeld dat de medewerkers van de opdrachtnemer (schoonmaak- en glasbewassingsteam) tijdig worden geïnformeerd over nieuwe technologieën (bijv. robotica, apps, sensoren), zodat zij zich kunnen aanpassen, trainen en draagvlak ervaren.
88	Bijlage 1 PvE - Eis 40	Organiseert opdrachtgever de jaarlijkse innovatiesessies, of wordt verwacht dat opdrachtnemer deze initieert en faciliteert?	De opdrachtnemer neemt deel aan de gezamenlijke innovatiesessies zoals opgenomen in het Programma van Eisen. De organisatie en invulling hiervan vindt plaats in samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
89	Bijlage 1 PvE - Eis 35	Kunt u concreet duiden wat u bedoelt met 'opdrachtnemer past sensortechnologie toe'. Is het de bedoeling dat Inschrijvers sensoren gaan plaatsen op uw locaties en de aanschaf, installatie en onderhoudskosten hiervan verdisconteren in de inschrijfsom?	Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze sensortechnologie toepast ter ondersteuning van de dienstverlening, zoals opgenomen in het Programma van Eisen. De wijze van invulling, inclusief eventuele inzet van middelen en investeringen, maakt onderdeel uit van de inschrijving. De opdrachtgever heeft interesse in investeringsmogelijkheden en ontvangt graag aanbiedingen vanuit de inschrijver hiertoe.
90	Bijlage 1 PvE - Eis 34	Wat verstaat u onder 'periodiek'? En moet deze informatie op klantniveau of mag dit bedrijfsbreed?	Onder "periodiek" wordt verstaan: met een vooraf bepaalde en terugkerende frequentie. De invulling hiervan kan per locatie verschillen en maakt onderdeel uit van de dienstverlening van de opdrachtnemer.
91	Bijlage 1 PvE - Eis 31	In eis 31 omschrijft u de inzet van robotica waarbij u 2 voorbeelden geeft. Zijn dit de specifieke vormen van robotinzet die u wenst of dienen deze slechts als voorbeeld?	De genoemde toepassingen van robotica zijn voorbeelden. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat robotica aantoonbaar wordt ingezet passend bij de aard en schaal van de locaties, zoals opgenomen in het Programma van Eisen.
92	Bijlage 1 PvE - Eis 28	Is het noodzakelijk dat er ieder contractjaar een innovatie wordt geïntroduceerd die leidt tot het realiseren van de besparingsdoelstelling energie en water of kan de besparing ook gerealiseerd worden door bijvoorbeeld optimalisatie van processen of vervanging van apparatuur? Immers zou dit neerkomen op 16 innovaties in 8 jaar tijd, dat lijkt niet realistisch (e.e.a. mede afhankelijk van uw definitie van innovatie)	Zie het antwoord op vraag 44.
93	Bijlage 1 PvE - Eis 28	Hoe dient Opdrachtnemer het energieverbruik en het waterverbruik te meten? Daar waar het machines betreft is dit uit te lezen, maar bijvoorbeeld bij een stofzuiger of het vochtig maken van een doekje is dit niet te meten.	Zie het antwoord op vraag 44.
94	Bijlage 1 PvE - Eis 28	De opdrachtnemer realiseert jaarlijks een introductie van een innovatie om energie te besparen en een innovatie om drinkwater te besparen, met elk aantoonbare besparing van minimaal 5% ten opzichte van het voorgaande jaar. Kunt u aangeven wat het 'nulpunt' is bij start van de overeenkomst op basis waarvan één jaar later wordt bepaald of die >5% besparing gerealiseerd is?	Zie het antwoord op vraag 44.
95	Bijlage 1 PvE - Eis 24	Begrijpen we goed dat iedere individuele locatie een dagkracht heeft?	De inzet van dagkracht dient te voldoen aan de eisen zoals opgenomen in Bijlage 1 Programma van Eisen. Uitleg hierover wordt gegeven in het eerste tabblad van Bijlage 3 Prijzenblad.
96	Bijlage 1 PvE - Eis 20	Tijdsregistratie en roosterinformatie zijn realtime inzichtelijk voor Opdrachtgever: a) op welke wijze wilt u toegang te hebben tot deze gegevens? b) wat is uw definitie van "realtime inzicht" in tijdsregistratie, betreft dit live inzage op medewerkersniveau of volstaat periodieke synchronisatie?	a) De wijze van toegang tot gegevens wordt na gunning in overleg vastgesteld. b) Onder realtime inzicht wordt verstaan dat gegevens actueel en tijdig beschikbaar zijn voor de opdrachtgever. De exacte invulling wordt in overleg nader bepaald.
97	Bijlage 1 PvE - Eis 15	Begrijpen we goed dat u onder 'responsstijd' verstaat dat er binnen 1 uur een reactie is dat de melding is ontvangen? Of bedoelt u hiermee dat Opdrachtnemer binnen 1 uur op de betreffende locatie aanwezig is en aanvangt met de werkzaamheden?	Onder responsstijd wordt verstaan het moment waarop de opdrachtnemer reageert op een melding en passende opvolging in gang zet.
98	Bijlage 1 PvE - Eis 15	Ten aanzien van de gestelde responsstijd van maximaal 1 uur bij calamiteiten verzoeken wij u te verduidelijken hoe deze eis dient te worden geïnterpreteerd. Geldt deze responsstijd voor alle typen calamiteiten, of wordt onderscheid gemaakt naar aard en urgentie van de melding met bijbehorende responsstijden? Daarnaast verzoeken wij te bevestigen of deze responsstijd van toepassing is binnen reguliere werktijden, of dat deze eis 24/7 geldt	De gestelde responsstijd bij calamiteiten geldt zoals opgenomen in het Programma van Eisen. De nadere invulling, waaronder bereikbaarheid en inzet, maakt onderdeel uit van de dienstverlening van de opdrachtnemer. De dienstverlening vindt plaats gedurende de openingstijden van de opdrachtgever tenzij er incidentele calamiteiten plaatsvinden buiten openingstijden die het onderwijs belemmeren.
99	Bijlage 1 PvE - Eis 10	Ten aanzien van Eis 10 in Bijlage 1 (PvE) wordt gesproken over 'uitsluitingen'. Kunt u toelichten wat u hieronder verstaat en op welke werkzaamheden of onderdelen deze uitsluitingen betrekking hebben?	Onder uitsluitingen wordt verstaan de werkzaamheden die expliciet buiten de scope van de opdracht zijn geplaatst, zoals opgenomen in het Programma van Eisen.
100	Bijlage 1 PvE - Eis 5	De opdrachtnemer werkt resultaatgericht en committeert zich aan het realiseren en borgen van de overeengekomen VSR-kwaliteitsniveaus. Hoe, wanneer en door wie worden de VSR-kwaliteitsniveaus overeengekomen? In Eis 14 lijkt het niveau al te zijn vastgesteld.	De kwaliteitsniveaus zijn conform VSR-methodiek en vastgelegd in het Beschrijvend Document, Bijlage 1 Programma van Eisen en Bijlage 3 Prijzenblad. Nadere afspraken over monitoring en borging vinden plaats binnen de contractfase.
101	Bijlage 1 PvE - Eis 1	Kunt u concretiseren wat wordt verstaan onder het "niet belemmeren van HR-onderwijsprocessen" ten opzichte van "geen hinder opleveren voor het primaire onderwijsproces". Wat is de vraag?	Beide formuleringen beogen hetzelfde uitgangspunt, namelijk dat de dienstverlening zodanig wordt ingericht en uitgevoerd dat onderwijsprocessen niet worden verstoord.
102	Reiniging keukens en pantryruimten (paragraaf 2.2)	Kunt u verduidelijken of de reguliere schoonmaak van keukens die in gebruik zijn bij de cateraar onder de verantwoordelijkheid van de schoonmaakdienstverlener valt?	Zoals opgenomen in Bijlage 1 Programma van Eisen vallen schoonmaakwerkzaamheden van restaurant- en keukenomgevingen onder de verantwoordelijkheid van de cateraar. De reguliere schoonmaak van pantryruimten en overige ruimten valt binnen de scope van de opdracht, tenzij anders bepaald.
103	Beroepsbekwaamheid (E2)	4. Dient de referentieopdracht alledrie de onderwerpen te bevatten die u beschrijft onder zichtbaar en gastvrij?	De referentieopdracht dient aan te tonen dat inschrijver beschikt over relevante ervaring met de gevraagde onderwerpen. De mate waarin dit wordt aangetoond maakt onderdeel uit van de beoordeling.
104	Beroepsbekwaamheid (E2)	3. Dient de referentieopdracht alledrie de onderwerpen te bevatten die u beschrijft onder circulaire maatregelen?	De referentieopdracht dient aan te tonen dat inschrijver beschikt over relevante ervaring met circulaire maatregelen. De mate waarin dit wordt aangetoond maakt onderdeel uit van de beoordeling.
105	Beroepsbekwaamheid (E2)	2. Dient de referentieopdracht alledrie de onderwerpen te bevatten die u benoemt onder een dynamische vastgoedportefeuille?	De referentieopdracht dient aan te tonen dat inschrijver ervaring heeft met een dynamische vastgoedportefeuille. De mate waarin dit wordt aangetoond maakt onderdeel uit van de beoordeling.
106	Beroepsbekwaamheid (E2)	1. Onder technologische ondersteuning wordt in ieder geval verstaan: • Digitale kwaliteitscontrolesystemen of VSR met digitale registratie • Gebruik van gebouwdata of sensoren ter ondersteuning van planning en inzet • Datagedreven sturing via dashboards of rapportage tools • Inzet van innovatieve middelen of apparatuur ter verbetering van efficiëntie en duurzaamheid  Dient de referentieopdracht minimaal één van deze technologische ondersteuningsmaatregelen te bevatten?	De referentieopdracht dient aan te tonen dat inschrijver ervaring heeft met technologische ondersteuning binnen de schoonmaakdienstverlening. Dit kan blijken uit één of meerdere van de genoemde toepassingen.
107	Beroepsbekwaamheid (E2)	1/2/3/4/5 De inschrijver toont aan in de afgelopen drie jaar ten minste één referentieopdracht te hebben uitgevoerd met een omvang en complexiteit vergelijkbaar met de onderhavige opdracht, waarbij aantoonbaar gebruik is gemaakt van technologische ondersteuning binnen de schoonmaakdienstverlening. Kunt u omvang en complexiteit concretiseren?	Onder vergelijkbare omvang en complexiteit wordt verstaan een opdracht die naar aard, schaal en organisatorische context vergelijkbaar is met de onderhavige opdracht. De beoordeling hiervan vindt plaats op basis van de ingediende referentie.
108	Beroepsbekwaamheid (E2)	De inschrijver toont aan in de afgelopen drie jaar ten minste één referentieopdracht te hebben uitgevoerd met een omvang en complexiteit vergelijkbaar met de onderhavige opdracht, waarbij aantoonbaar gebruik is gemaakt van technologische ondersteuning binnen de schoonmaakdienstverlening. Kunt u omvang en complexiteit concretiseren?	Zie beantwoording vraag 107
109	Financiële en economische draagkracht	In paragraaf 5.2.1 (Financiële en economische draagkracht) wordt gesteld dat inschrijver dient te beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 3.000.000 per gebeurtenis en € 5.000.000 per jaar. Wij merken op dat binnen de markt een dekking van € 2.500.000 per gebeurtenis, gecombineerd met € 5.000.000 per jaar, gebruikelijk en als adequaat wordt beschouwd voor vergelijkbare opdrachten. Kunt u bevestigen of een verzekering met een dekking van € 2.500.000 per gebeurtenis en € 5.000.000 per jaar eveneens als passend en toereikend wordt geaccepteerd? Indien niet, kunt u toelichten waarom wordt afgeweken van de gangbare marktstandaard?	Zie antwoord vraag 34
110	inhoudelijke beoordeling	Bij de beschrijving van het onderdeel kwaliteit wordt de term 'prestatieonderbouwing' gebruikt. Deze term wordt in de praktijk ook toegepast binnen andere aanbestedingsmethodieken waarbij inschrijvers prestaties onderbouwen met verifieerbare informatie. Kunt u toelichten hoe deze term in het kader van deze aanbesteding dient te worden geïnterpreteerd? Wordt van inschrijvers verwacht dat zij hun antwoorden onderbouwen met concrete en verifieerbare prestatie-informatie, of betreft dit een meer beschrijvende kwalitatieve uitwerking?	Onder prestatieonderbouwing wordt verstaan een onderbouwing die concreet, controlebaar en uitvoerbaar is binnen de context van de opdracht. Dit kan zowel beschrijvende als verifieerbare elementen bevatten.
111	inhoudelijke beoordeling	De tarieven moeten marktconform zijn en afgestemd op de aard en omvang van de opdracht. Kunt u toelichten op welke wijze u beoordeelt of ingediende tarieven als marktconform worden beschouwd, welk toetsingskader of referentiekader u hierbij hanteert, en hoe wordt omgegaan met inschrijvingen waarbij tarieven significant afwijken van het gemiddelde of verwachte niveau?	De beoordeling vindt plaats conform de in het Beschrijvend Document opgenomen systematiek. Hogeschool Rotterdam hanteert geen afzonderlijk referentiekader voor marktconformiteit buiten de aanbestedingsprocedure. Inschrijvingen worden onderling vergeleken en beoordeeld in samenhang met de aard en omvang van de opdracht. Indien tarieven significant afwijken, kan Hogeschool Rotterdam, conform de aanbestedingsregels, nadere toelichting vragen aan de inschrijver om te beoordelen of de inschrijving realistisch en uitvoerbaar is. Hierbij wordt onder andere gekeken naar de samenhang tussen prijs, aanpak en kwaliteit van de dienstverlening.
112	inhoudelijke beoordeling en 7.4.1.	De prijsbeoordeling vindt plaats op basis van de laagste-prijs-per-component methodiek, waarbij per onderdeel (reguliere schoonmaak, glasbewassing, dagkracht en specialistische werkzaamheden) afzonderlijk de maximale score wordt toegekend aan de laagste inschrijver. In combinatie met de relatief hoge weging van het onderdeel "dagkracht" (250 van de 1000 prijspunten) en de totale prijsweging van 60%, lijkt deze systematiek ruimte te bieden voor strategische prijsstelling, waarbij inschrijvers prijzen tussen componenten kunnen verschuiven (bijvoorbeeld zeer laag op dagkracht en hoger op andere onderdelen), zonder dat dit een reëel totaalprijsbeeld oplevert. Dit kan leiden tot: een vertekende beoordeling van de economisch meest voordelige inschrijving, verschillen tussen inschrijfprijs en daadwerkelijke uitvoeringskosten en ongewenste prikkels richting meerwerk of kwaliteitsrisico's.  Kunt u toelichten: a) Hoe de aanbestedende dienst waarborgt dat de ingediende prijzen een realistisch en evenwichtig totaalbeeld vormen? b) Of en hoe wordt getoetst op strategische of niet-representatieve prijsstelling tussen de verschillende componenten? c) Of is overwogen om de prijsbeoordeling te baseren op een integrale totaalprijs of gewogen totaalmodel in plaats van per component en waarom u hier niet voor gekozen heeft?	De prijsbeoordeling vindt plaats conform de in het Beschrijvend Document opgenomen systematiek, waarbij bewust is gekozen voor een beoordeling per component. Deze systematiek sluit aan bij de aard van de opdracht, waarin verschillende onderdelen (zoals reguliere schoonmaak, dagkracht en specialistische werkzaamheden) een eigen dynamiek en inzet kennen. a) Hogeschool Rotterdam waarborgt een realistisch en evenwichtig totaalbeeld door de prijzen per component in samenhang te beoordelen met de kwalitatieve inschrijving en de uitvoerbaarheid van de dienstverlening. b) Indien sprake is van opvallende of afwijkende prijsstellingen, kan Hogeschool Rotterdam, conform de aanbestedingsregels, nadere toelichting vragen om te beoordelen of de inschrijving realistisch, uitvoerbaar en passend is bij de gevraagde dienstverlening. Hierbij wordt onder andere gekeken naar de onderlinge samenhang tussen de verschillende prijscomponenten. c) Hogeschool Rotterdam heeft bewust gekozen voor een prijsbeoordeling per component, omdat dit beter inzicht geeft in de opbouw van de inschrijving en de onderlinge verschillen tussen aanbieders. Deze systematiek draagt bij aan transparantie en vergelijkbaarheid van de inschrijvingen. Er wordt daarom geen aanleiding gezien om over te stappen naar een integrale totaalprijsbenadering.
113	inhoudelijke beoordeling en 7.4.1.	We vragen u te overwegen om, gezien de aard van de werkzaamheden en bijbehorende verantwoordelijkheden, een minimale inschaling op basis van loongroep 2 voor dagkrachten voor te schrijven. Hiermee wordt voorkomen dat inschrijvers op dit onderdeel concurreren via inzet van loongroep 1, wat geen recht doet aan de inhoud van de functie en een vertekend beeld kan geven van de daadwerkelijke kosten.	Hogeschool Rotterdam schrijft geen specifieke loongroepen voor. Inschrijvers zijn verantwoordelijk voor een passende invulling binnen de geldende wet- en regelgeving.
114	inhoudelijke beoordeling en 7.4.1.	Binnen de prijsbeoordeling wordt voor de inzet van dagkracht een weging van 250 punten gehanteerd, terwijl reguliere schoonmaak per locatie wordt gewaardeerd op 500 punten. Kunt u toelichten hoe deze weging zich verhoudt tot de relatieve omvang en impact van deze onderdelen binnen de totale opdracht, en hoe hiermee wordt geborgd dat de prijsbeoordeling een representatief beeld geeft van de totale kostenstructuur?  Daarbij merken wij op dat het onderscheidend vermogen binnen het onderdeel dagkracht uitsluitend is gebaseerd op het uurtarief. Dit maakt het feitelijk een puur financieel beoordelingsonderdeel van 250 punten, zonder nadere kwalitatieve of inhoudelijke differentiatie. In combinatie met de relatief hoge weging kan dit leiden tot strategisch inschrijfgedrag dat niet noodzakelijkerwijs aansluit bij de beoogde kwaliteit en	Als Hogeschool Rotterdam hechten wij veel waarde aan de inzet van dagkrachten, gezien zij het gezicht van de schoonmaakdienstverlening vertegenwoordigen. De gehanteerde weging maakt onderdeel uit van de beoordelingsmethodiek. Hogeschool Rotterdam ziet geen aanleiding deze aan te passen.
115	Beschrijvend Document, 5.2.3 Technische bekwaamheid (E3)	In paragraaf 5.2.3 wordt als geschiktheidseis gesteld dat de inschrijver gedurende de looptijd van de overeenkomst VCA-gecertificeerd dient te zijn. Op basis van interne toetsing constateren wij dat een bedrijfsbrede VCA-certificering niet in alle gevallen noodzakelijk is voor de uitvoering van schoonmaak- en glasbewassingswerkzaamheden, en dat in de praktijk veelal wordt gewerkt met VCA-gecertificeerde medewerkers op personeelsniveau waar dit functioneel vereist is. Deze eis verhoudt zich niet tot de aard en risico's van de werkzaamheden binnen deze opdracht. Daarom verzoeken wij u te overwegen deze eis te herzien, bijvoorbeeld door VCA-certificering alleen te vereisen voor medewerkers en werkzaamheden waarvoor dit aantoonbaar noodzakelijk is. Bent u hiertoe bereid? Indien niet, kunt u uw afweging nader	Hogeschool Rotterdam handhaaft de gestelde eis met betrekking tot VCA-certificering. Wij verduidelijken dat het hier gaat om VCA-certificering op organisatie niveau.

VRAGENLIJST

116	Technische bekwaamheid (E3)	"In paragraaf 5.2.3 (Technische bekwaamheid) wordt gevraagd om een certificaat inzake informatiebeveiliging (ISO 27001/27002) of een gelijkwaardig bewijs.  Inschrijver beschikt momenteel niet over een ISO 27001-certificering, maar heeft wel een vastgesteld informatiebeveiligingsbeleid en een toepasselijkheidsverklaring (Statement of Applicability), gebaseerd op de ISO 27001-norm. Hiermee is een Information Security Management System ingericht waarin onder andere risicomanagement, beheersmaatregelen en continue verbetering zijn geborgd. Daarnaast is inschrijver momenteel actief bezig met het behalen van de ISO 27001-certificering. Kunt u bevestigen of deze documentatie, in combinatie met het lopende certificeringstraject, door u wordt beschouwd als een 'gelijkwaardig bewijs' zoals bedoeld in de eis?  Indien dit niet het geval is, kunt u aangeven welke aanvullende bewijsstukken minimaal vereist zijn om als gelijkwaardig te worden aangemerkt?"	Gelijkwaardige bewijsvoering wordt beoordeeld conform de aanbestedingsregels. Inschrijvers dienen zelf aan te tonen dat zij voldoen aan de gestelde eis of een gelijkwaardig niveau van informatiebeveiliging kunnen borgen.
117	Beschrijvend document, 4.6.1 Controle op volledigheid	"In het Beschrijvend Document (paragraaf 4.6.1) wordt aangegeven dat het prijzenblad "ingevuld en ondertekend" dient te worden aangeleverd. Wij constateren echter dat het verstrekte prijzenblad (Bijlage 3) geen expliciete mogelijkheid of veld bevat om het document te ondertekenen.  a) Kunt u aangeven op welke wijze u verwacht dat het prijzenblad rechtsgeldig wordt ondertekend? b) En gaat u ermee akkoord dat inschrijvers het prijzenblad indienen door: het prijzenblad in Excel-formaat (origineel formaat) aan te leveren, én het tabblad "totaaloverzicht" als PDF te exporteren en daarin de volgende gegevens op te nemen: Naam van de onderneming Naam van de ondertekenaar Functietitel Datum Handtekening c) Wij verzoeken u te bevestigen dat deze werkwijze voldoet aan de gestelde eis van een ondertekend prijzenblad en dat het aanleveren van	In het prijzenblad is een handtekeningvenster toegevoegd onder het tabblad totaal overzicht. Het prijzenblad dient rechtsgeldig te worden ingediend conform de eisen uit het Beschrijvend Document. De wijze van ondertekening dient zodanig te zijn dat deze juridisch bindend is.
118	Beschrijvend Document, 4.6.1	Op pagina 19 van het Beschrijvend Document is een overzicht opgenomen van de documenten die bij inschrijving dienen te worden ingediend, en waarop de volledigheid van de inschrijving wordt getoetst (KvK, UEA, referenties, Programma van Eisen, eis met gunningscomponent en prijzenblad). In de set aanbestedingsdocumenten is daarnaast ook Bijlage 14 'Formulier Algemene gegevens' opgenomen. Kunt u aangeven of deze bijlage onderdeel uitmaakt van de bij inschrijving aan te leveren documenten? Indien dit het geval is, verzoeken wij u de genoemde checklist op pagina 19 hierop aan te vullen.	Aangepast in het beschrijvend document
119	inhoudelijke beoordeling	Binnen de gunningssystematiek geldt een minimale kwaliteitscore van 700 punten (op 1.000) als knock-out criterium, terwijl de maximale spreiding op kwaliteit eveneens 1.000 punten bedraagt. Wij constateren dat door deze ondergrens het effectieve onderscheidend vermogen op kwaliteit wordt beperkt tot een bandbreedte van 300 punten, aangezien inschrijvingen onder de 700 punten worden uitgesloten van verdere beoordeling. We verzoeken u te overwegen de minimale kwaliteitscore te herzien, te verlagen, zodat het onderscheidend vermogen op kwaliteit wordt vergroot en beter in verhouding staat tot de beoogde weging van kwaliteit binnen de gunning. Bent u hiertoe bereid? Indien niet, kunt u uw afweging nader motiveren?	Zie antwoord vraag 3
120	inhoudelijke beoordeling	"In de aanbestedingsstukken is opgenomen dat prijs voor 60% en kwaliteit voor 40% meeweegt in de gunningssystematiek. Daarnaast geldt een minimale kwaliteitscore van 700 punten als knock-out criterium om voor gunning in aanmerking te komen. Wij wijzen u erop dat de Code Verantwoordelijk Marktgedrag Schoonmaak- en Glazenwassersbranche als uitgangspunt hanteert dat de beste prijs-kwaliteitverhouding leidend moet zijn en dat de weefactor voor prijs niet zodanig hoog mag zijn dat deze doorslaggevend wordt. Door de combinatie van een relatief zwaar prijs criterium en een minimale kwaliteitsdrempel, wordt kwaliteit in de praktijk deels gereduceerd tot een geschiktheidseis. Immers, inschrijvers die de minimale score behalen, zullen binnen een beperkte bandbreedte op kwaliteit concurreren, waardoor prijs in belangrijke mate bepalend wordt voor de uiteindelijke rangorde. Hierover willen wij twee vragen stellen:  a) Wij verzoeken u toe te lichten hoe deze systematiek zich verhoudt tot de uitgangspunten van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag, in het bijzonder het voorkomen dat prijs doorslaggevend wordt. Graag uw toelichting? b) Daarnaast verzoeken wij u de aanbesteding te rectificeren en wezenlijk te wijzigen door de weging zodanig aan te passen dat kwaliteit aantoonbaar een zwaarder en onderscheidender aandeel krijgt in de gunning, bijvoorbeeld door een verhouding te hanteren waarbij kwaliteit minimaal 60% bedraagt en prijs maximaal 40%. Bent u hiertoe bereid? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet?"	Zie antwoord vraag 3
121	Beschrijvend Document	In het Beschrijvend Document is opgenomen dat Hogeschool Rotterdam zich het recht voorbehoudt om vragen en/of opmerkingen ter zijde te leggen of slechts gedeeltelijk te verwerken, mits daarmee de aanbestedingsrichtlijnen niet worden geschonden. Kunt u toelichten hoe deze passage dient te worden geïnterpreteerd?	In de regel worden geen vragen en/of opmerkingen terzijde gelegd voor de beantwoording van de Nota van Inlichtingen. behalve als de gestelde vraag geen enkele verband houdt met de aanbesteding, kan Hogeschool Rotterdam er vereist dat na gunning een <b>implementatieperiode van minimaal drie maanden</b> beschikbaar blijft. Verlenging van de inschrijftermijn zou deze implementatieperiode en daarmee de continuïteit van de dienstverlening onevenredig onder druk zetten.
122	Planning	In relatie tot de omvang (aantal eisen, prijscriteria en 15 kwalitatieve gunningscriteria), complexiteit (inhoud van eisen, criteria en KPI's), afhankelijkheid (van beantwoording van nota's van inlichtingen) van deze aanbesteding in combinatie met de periode van meivakantie en nationale vrije dagen constateren wij dat de doorlooptijd tot uiterste moment inschrijving (2 juni 12:00 uur) te beperkt is. Ervaring leert dat zorgvuldige uitwerking van de inschrijving minimaal 8 weken vraagt vanaf het moment dat de publicatie openbaar op TenderNed is verschenen. Wij verzoeken u daarom de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijving te verlengen tot vrijdag 19 juni 2026, 12:00 uur. Kunt u aangeven of u hiertoe bereid bent? Indien niet, kunt u toelichten waarom u van mening bent dat inschrijvers voldoende tijd hebben voor een zorgvuldige en volledige inschrijving in het tijdsbestek tot 2 juni?	Ja, verlengingsbeslissingen worden objectief onderbouwd met KPI-prestaties en evaluaties (zie KPI-overzicht en communicatiematrix); wij koppelen dit expliciet aan vooraf vastgestelde criteria.
123	Looptijd	In paragraaf 3.8 wordt aangegeven dat de verlengingsopties eenzijdig door Hogeschool Rotterdam kunnen worden toegepast. Gezien het belang van een evenwichtige contractuele verhouding en duurzame samenwerking, bent u bereid om de verlenging afhankelijk te maken van wederzijdse instemming, dan wel te voorzien in een mechanisme waarbij de opdrachtnemer gemotiveerd kan afzien van verlenging?	Niet akkoord, Hogeschool Rotterdam hecht waarde aan een zorgvuldig opgebouwde en duurzame samenwerking met de opdrachtnemer. De verlengingsopties zijn in paragraaf 3.8 bewust als eenzijdige opties opgenomen, zodat Hogeschool Rotterdam de continuïteit van de dienstverlening kan waarborgen en tijdig kan sturen op haar bedrijfsvoering.
124	Looptijd	In paragraaf 3.7 wordt aangegeven dat toekomstige verzoeken via een herzieningsclausule (art. 2.163c Aw) kunnen worden doorgevoerd en dat de waarde hiervan is meegenomen in de oorspronkelijke raming. Kunt u bevestigen of de geraamde opdrachtwaarde van €36.000.000 (inclusief indexatie) derhalve het maximale financiële kader vormt, of dat aanvullende verzoeken via de herzieningsclausule kunnen leiden tot overschrijding van deze raming?	De vermelde opdrachtwaarde (inclusief indexatie) is maximaal. De herzieningsclausule wordt toegepast conform de geldende wet- en regelgeving en de aanbestedingsstukken.
125	Financieel kader	Het Beschrijvend Document vermeldt dat binnen de scope van de opdracht een vastgesteld financieel kader geldt. Kunt u verduidelijken of dit financiële kader gelijk is aan de geraamde opdrachtwaarde van €36.000.000 (inclusief indexatie) over de totale looptijd van 8 jaar? En zo ja, dient dit kader door inschrijvers te worden geïnterpreteerd als een richtbudget per jaar (al dan niet gemiddeld), of uitsluitend als een indicatieve totale raming zonder jaarlijkse begrenzing?	De geraamde opdrachtwaarde betreft een indicatieve raming. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.
126	Bijlage 10, Algemene inkoopvoorwaarden 4.5	In het geval er een dispuut zou ontstaan over de geleverde dienst, heeft inschrijver wel te maken met verplichtingen richting het personeel, en dient deze gewoon door te betalen. Bent u bereid om hier dan ook in ieder geval een beperking op te nemen, waarbij bij niet acceptatie in ieder geval (een nader overeen te komen) percentage van de factuur betaald wordt t.b.v. de loonkosten die wel door blijven lopen?	Nee, Hogeschool Rotterdam is niet bereid een betalingsbeperking op te nemen bij dispuut. Bij een dispuut over de geleverde dienst blijft de opdrachtnemer primair verantwoordelijk voor loonbetaling aan eigen personeel (conform cao en wet), terwijl factuurbeoordeling en -betaling geschiedt op basis van de contractafspraken, geleverde kwaliteit en eventuele escalatieprocedure.
127	Bijlage 1 PVE 2.12	U geeft aan dat het huidige ERP systeem gedurende het contract kan wijzigen in een ander systeem. Tegelijk geeft u als Eis 81 dat inschrijver beschikt over een koppeling met het ERP systeem. Mogen wij er van uit gaan dat dit alleen geldt voor het huidige systeem, aangezien een eventueel nieuw systeem nog niet bekend is en inschrijver dus ook nog niet kan voorzien of er een koppeling met dit systeem is?	De eis heeft betrekking op het ERP-systeem zoals gebruikt door Hogeschool Rotterdam gedurende de contractperiode.
128	Bijlage 1 PVE 2.8	Hoe verhoudt de eis van 15% SROI zich tot het huidige medewerkersbestand? Het lijkt ons niet wenselijk dat reguliere medewerkers vervangen worden vanwege de SROI verplichting, hoe ziet u dit?	Zie antwoord vraag 8.
129	Bijlage 1 PVE 2.8	We zien, mede door de strikte eisen die het UWV stelt aan toelating tot het doelgroepenregister, een dalend aanbod aan geschikte SROI kandidaten. Indien er door beperkt aanbod problemen ontstaan bij het realiseren van het gewenste SROI percentage, hoe wordt hier dan mee omgegaan?	Zie antwoord vraag 8.
130	Bijlage 1 PVE 2.8	In de markt is een SROI percentage van 5% gebruikelijk. Uw eis van 15-20% is een stuk hoger. Dit heeft impact op de manier van aansturen, begeleiden en inrichten van de opdracht. Kunt u aangeven waarom u ervoor kiest zo'n hoog percentage voor te schrijven?	Zie antwoord vraag 8.
131	Algemeen	Kunt u, indien van toepassing, op de overnamelijst personeel inzichtelijk maken of van welke medewerkers onder SROI vallen?	Deze informatie maakt geen onderdeel uit van de aanbestedingsstukken en wordt niet nader verstrekt.
132	Bijlage 1 PVE 2.8	Wordt er op dit moment al SROI ingezet op deze opdracht en zo ja, wat is het meest recente percentage?	Zie antwoord op vraag 24.
133	Bijlage 1 PVE 2.7	Eis 49: welk FMIS systeem hanteert HR?	Zie beantwoording vraag 26.
134	Bijlage 1 PVE 2.6	U stelt in dit hoofdstuk hele concrete eisen aan de genoemde technologische systemen. Deze zijn zo specifiek dat hierbij weinig ruimte is voor verschillen tussen systemen (i.e. verschillende inschrijvers hebben verschillende oplossingen en functionaliteiten in hun systemen). Dient aan alle eisen bij start contract al specifiek voldaan te worden, of is er ook ruimte voor andere oplossingen die wellicht hetzelfde resultaat of inzicht bieden? (bijv. NFC tags ipv sensors)	De eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen zijn leidend. De invulling hiervan is aan de inschrijver, mits wordt voldaan aan de gestelde functionaliteiten en doelstellingen.
135	Bijlage 1 PVE	Eis 35: Indien de sensoren door het schoonmaakbedrijf geleverd dienen te worden, gezien de aanzienlijk investering die dit met zich mee brengt, dienen deze kosten opgenomen te worden in de aanneemsom voor schoonmaak of kan dit als separate investering gezien worden?	De inzet van sensortechnologie maakt onderdeel uit van de dienstverlening. De wijze van invulling, inclusief eventuele investeringen, is in samenspraak met opdrachtgever
136	Bijlage 1 PVE 2.6	Eis 35: is het de bedoeling dat de sensoren door de schoonmaakpartij geleverd worden of worden eindig, hoe ziet u dit?	Zie beantwoording vraag 136
137	Bijlage 1 PVE 2.6	Gelden de eisen voor het gebruik van / werken met digitale devices en apps ook voor de SROI medewerkers?	De eisen ten aanzien van digitale middelen zijn van toepassing op de dienstverlening als geheel.
138	Bijlage 1 PVE 2.1	Eis 1: Kunt u aangeven wat u precies verstaat onder opleveren voor het primaire onderwijsproces bij HR?	Zie beantwoording vraag 17 en 101.
139	Bijlage 1 PVE	Eis 28: een jaarlijkse besparing van 5% zou over 8 jaar leiden tot minimaal 40% minder energie en waterverbruik. Hoewel machines steeds zuiniger worden, lijkt dit best een hoog percentage, daarbij is de hoeveelheid water die bespaard kan worden eindig, hoe ziet u dit?	De eis zoals opgenomen in het Programma van Eisen wordt gehandhaafd. De invulling en borging hiervan is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.
140	Bijlage 1 PVE	Eis 28: U geeft aan dat de introductie van een innovatie minimaal 5% energie of drinkwater t.o.v. het voorgaande jaar op moet leveren. Bij innovaties is het niet altijd mogelijk om vooraf precies in te schatten wat het gerealiseerde resultaat zal zijn, en of dit meer of minder dan 5% is. Hoe dienen wij dit te lezen, en hoe gaat u ermee om als een innovatie toch niet het gewenste resultaat (>5% besparing) biedt?	De verlenging wordt niet automatisch toegepast. Voorafgaand aan een eventuele verlenging zal Hogeschool Rotterdam de samenwerking evalueren, onder andere op basis van prestaties, kwaliteit van dienstverlening en naleving van contractuele afspraken. De uitkomst van deze evaluatie zal met de opdrachtnemer worden besproken
141	Bijlage 1 PVE	Eis 24: "dagelijkse aansturing verzorgd" Bedoeld u hier de aansturing van de schoonmaakploeg? M.a.w. zou de dagkracht dus tevens meewerkend voorman moeten zijn?	De dagkracht verzorgt de dagelijkse aansturing van de schoonmaakwerkzaamheden, zoals opgenomen in het Programma van Eisen.
142	Bijlage 3 Prijzenblad	In de tab 'Dagkrachten' is bij een frequentie van 255 en 8 uur per dienst een totaal van 2.040 uur per jaar van toepassing. Kunt u toelichten waarom op alle regels, met uitzondering van de laatste, het aantal uren 1.688 is ingevuld?	Het in het prijzenblad opgenomen aantal van 1.688 uur is leidend.
143	Bijlage 1 PVE	EIS 24: betreft dit de dagkracht die in Prijzenblad tabblad Dagkracht geprijsd dient te worden?	De inzet van dagkracht dient te worden geprijsd conform het prijzenblad en de eisen uit het Programma van Eisen.
144	Bijlage 1 PVE	Eis 14: u schrijft hier "opdrachtnemer haalt continu minimaal VSR-KMS niveau A". In het prijzenblad tabblad reguliere schoonmaak worden per ruimtecategorie frequenties weergegeven, waarbij er meerdere ruimtecategorieën op een frequentie lager dan 5w staan. Hoe verhoudt dit zich tot het continu voldoen aan Niveau A in Eis 14?	De vereiste kwaliteitsniveau is leidend. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van dit niveau binnen de aangeboden dienstverlening.
145	Bijlage 19	In Bijlage 3 wordt aangegeven dat voor regulier onderhoud normen worden opgegeven en dat specialistisch vloeronderhoud wordt geprijsd op basis van staffelprijzen per m² en dus op afroep plaatsvindt (niet in aanneemsom opgenomen). In de opleverstaat wordt echter voor vloeren een KMS VSR-kwaliteitsniveau A verlangd. Aangezien dit kwaliteitsniveau mede afhankelijk is van de frequentie van specialistisch vloeronderhoud:  Is het correct dat het behalen van VSR niveau A afhankelijk is van de mate waarin Hogeschool Rotterdam specialistisch onderhoud afdraagt?	Het behalen van het kwaliteitsniveau maakt onderdeel uit van de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer binnen de scope van de opdracht. Aanvullende werkzaamheden buiten de scope worden uitgevoerd als meerwerk conform de contractafspraken.
146	Bijlage 1 PVE	In Eis 88 wordt indexering benoemd. Is het mogelijk om deze indexering aan te passen naar een verdeelsleutel van 85% CAO Schoonmaak (lonen) en 15% DPI (overige kostencomponenten)? Indien niet, kunt u toelichten waarom hiervan wordt afgeweken?	Nee, Hogeschool Rotterdam wijkt niet af van CBS SBI 812 als index voor schoonmaakdiensten. Deze index is de meest relevante branche-index voor de opdracht (SBI 812 Reinigingsdiensten), en dekt zowel loonkosten (~70-80%) als overige kosten objectief via CBS-statistiek.
147	Bijlage 3 Prijzenblad	Het filter op regel 1 in de tab 'Reguliere schoonmaak' werkt niet. Kunt u dit aanpassen zodat het filter correct functioneert?	Het document is aangepast en opnieuw geüpload via tenderned. De filters werken nu naar behoren.
148	Bijlage 3 Prijzenblad	De tab 'Ruimtestaat' is gefilterd, waarbij het filter niet functioneert en de tab tevens is beveiligd. Hierdoor zijn niet alle regels zichtbaar en kunnen gegevens niet worden geselecteerd. Kunt u de beveiliging en filtering verwijderen, zodat alle regels zichtbaar en selecteerbaar zijn ten behoeve van een correcte eigen calculatie?	Zie antwoord vraag 148
149	Bijlage 3 Prijzenblad	In kolom G van de tab 'Dagkrachten' is de formule waarmee de kosten worden berekend verborgen. Kunt u deze formule zichtbaar maken?	In het tabblad instructieblad staat de toelichting op de wijze van berekening. In het geval van de dagkracht gaat het om een totaalformule
150	Bijlage 3 Prijzenblad	Kunt u aangeven of in de tab 'Dagkrachten' in de kolom een tarief dient te worden ingevuld door inschrijvers?	Inschrijvers dienen het prijzenblad volledig en conform de systematiek in te vullen. Indien in het betreffende tabblad een tarief wordt gevraagd, dient dit door inschrijver te worden ingevuld.
151	Bijlage 3 Prijzenblad	I.c.m. Eis 13 uit het PVE: Is onze aanname juist dat de frequenties in tabblad reguliere schoonmaak de oplevermomenten per ruimtecategorie zijn? (m.a.w. hoe vaak de ruimte aan de opleverstaat dient te voldoen?)	De opdrachtgever streeft naar resultaatgerichte schoonmaak waarbij VSR niveau 1 het niveau is waar de ruimte aan moet voldoen.
152	Algemeen	Kunt u ons voorzien van de overnamegegevens van het huidige schoonmaakpersoneel?	Zie beantwoording vraag 25.
153	Bijlage 1 PVE	De werkzaamheden die u beschrijft onder 4. overige werkzaamheden: klopt het dat deze werkzaamheden apart gefactureerd worden op basis van de afgegeven tarieven in tabblad "specialistisch en overig" en geen onderdeel uitmaken van de aanneemsom voor regulier dagelijks	De indeling en systematiek van het prijzenblad zijn leidend. Werkzaamheden welke vallen onder "specialistisch en overig" vallen onder extra opdrachten.
154	Bijlage 1 PVE	Bij specialistisch vloeronderhoud geeft u aan: "met uitzondering van revitalisatie en reconditionering" Is onze aanname juist dat u hiermee het strippen/conservieren en sprayen van linovloeren bedoeld? Zo niet, kunt u aangeven welke handelingen dit dan wel betreft?	Revitalisatie en reconditionering van vloeren vallen buiten de scope van de opdracht, zoals opgenomen in het Programma van Eisen. Hieronder vallen werkzaamheden die gericht zijn op het structureel herstellen of vernieuwen van de vloer.
155	Bijlage 1 PVE	U geeft bij specialistisch vloeronderhoud aan: "en andere dieptereinigingen" kunt u aangeven welke overige dieptereinigingen u hier bedoeld?	Onder dieptereinigingen worden werkzaamheden verstaan die verder gaan dan regulier onderhoud en gericht zijn op intensieve reiniging van oppervlakken of materialen. De nadere invulling hiervan maakt onderdeel uit van de dienstverlening van de opdrachtnemer.
156	Beschrijvend document	U geeft aan dat er sprake is van een vastgesteld financieel kader. Hoe bedoelt u dit precies? Is er sprake van een bodem/plafondbedrag of hoe dienen we dit te interpreteren?	Het "vastgestelde financieel kader" verwijst naar de geraamde opdrachtwaarde van €36.000.000 (excl. BTW, incl. verwachte indexatie over 8 jaar) zoals vermeld in par. 3.5 Beschrijvend Document.
157			

VRAGENLIJST

158	Beschrijvend document	Wij constateren dat binnen de onderhavige aanbesteding een weging van 60% prijs en 40% kwaliteit wordt gehanteerd. Voor een arbeidsintensieve schoonmaakdienstverlening leidt een dergelijke prijsweging tot forse prijsdruk en staat deze naar onze mening op gespannen voet met de uitgangspunten van verantwoord marktgedrag, waarin kwaliteit van dienstverlening, continuïteit, beheersbare werkdruk en goed werkgeverschap centraal staan, zoals ook aangegeven in de Code Verantwoord Marktgedrag. De opgenomen minimale kwaliteitsscore neemt dit effect niet weg, nu deze uitsluitend een ondergrens vormt en prijs vervolgens nog steeds doorslaggevend kan zijn in de eindrangschikking. Wij verzoeken u daarom de gunningsverhouding te heroverwegen en de prijsweging te maximeren op 40%, met een zwaardere weging van kwaliteit. Bent u hiertoe bereid?	Zie het antwoord op vraag 3
159	Beschrijvend document	De komende periode is er met de meivakantie en diverse feestdagen zoals koningsdag, hemelvaart en pinksteren sprake van veel halve weken / vervallen werkdagen, waardoor de doorlooptijd in effectieve werkdagen een stuk korter is dan de effectieve weken in de planning. Daarbij is er ook sprake van verminderde beschikbaarheid van diverse betrokkenen door het begin van de vakantieperiode. Zou u daarom bereid zijn om de deadline op te schuiven om inschrijvers zo meer ruimte te bieden om tot een zorgvuldige offerte te komen?	Zie het antwoord op vraag 122
160	Beschrijvend document	Bent u bereid, in ieder geval de na de initiële contractperiode, de verlengingsopties wederkerig te maken?	Nee, Hogeschool Rotterdam is niet bereid de verlengingsopties wederkerig te maken, ook niet na de initiële contractperiode.
161	Bijlage 10 Algemene inkoopvoorwaarden 16.7	U vraagt hier inschrijver een vrijwaring te doen voor iets waarop zij zelf geen of zeer beperkt invloed heeft. Inschrijver is bijvoorbeeld niet verantwoordelijk voor deugdelijke veiligheidskeuringen op zaken van HR. Wilt u dan ook dit artikel laten vervallen, of anderszins een beperking opnemen waarin staat dat deze vrijwaring alleen geldt indien er geen sprake is van nalatigheid aan de kant van HR zelf?	Dit is niet akkoord, maar indien er een veiligheidskeuring noodzakelijk is voor zaken die eigendom zijn van Hogeschool Rotterdam dan zijn wij daar uiteraard verantwoordelijk voor.